

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 1 de 18

Contenido

1.	INTRODUCCION.....	2
2.	OBJETIVO.....	2
3.	ALCANCE.....	2
4.	MARCO NORMATIVO.....	3
5.	TRATAMIENTO AL QUE SE SOMETERAN LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD DE LOS MISMOS ..	3
5.1	FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PROTEGIDA DE CANDIDATOS	3
5.2	FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PROTEGIDA DE TRABAJADORES, CLIENTES, PROVEEDORES Y TERCEROS CONTRATISTAS:.....	4
5.3	FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PROTEGIDA DE LOS CLIENTES	6
5.4	LA INFORMACIÓN QUE SE RECABA FRENTE A LOS TITULARES Y SU USO	7
6.	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	9
7.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	9
8.	VOCABULARIO.....	9
9.	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	12
9.1	PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.	12
9.2	PARA EL USO DE DATOS PERSONALES.....	13
9.3	PARA LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	13
9.4	PARA LA PROTECCIÓN, ACCESO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES.....	13
10.	DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN	14
11.	DEBERES DE RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.....	14
12.	AUTORIZACIÓN	15
12.1	PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.....	15
12.2	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.	16
12.3	TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	16
13.	AVISO DE PRIVACIDAD	16
14.	MEDIDAS DE SEGURIDAD	17
15.	SOLICITUDES POR PARTE DEL TITULAR DE DATOS - PROCEDIMIENTO.	17
16.	TÉRMINO PARA RESPONDER CONSULTAS O RECLAMOS:	18
17.	CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES	18

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 2 de 18

1. INTRODUCCION

La protección de los datos personales es esencial para garantizar los derechos fundamentales de los titulares de la información y es un deber para todas las organizaciones que manejan información de carácter personal. Este manual establece la política y los procedimientos que aseguran y garantizan el cumplimiento de las normas aplicables en la materia, aplicándose a todos los empleados, proveedores y terceros de los que RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., maneje datos personales.

El propósito de esta Política es definir las directrices a aplicar por parte de RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., en adelante el responsable del tratamiento de los datos personales de clientes, proveedores, empleados, contratistas, aliados comerciales y demás partes interesadas, suministrados en ejercicio de su actividad económica y explotación de marcas (propias y aliadas), en cumplimiento a la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, estableciendo los criterios sobre el uso, finalidad, procesamiento, RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., cambio, transferencia y transmisión de los mismos.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, por los cuales se dictan disposiciones para la protección de datos personales; RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., en calidad de responsable del tratamiento de datos personales de clientes, proveedores, empleados, contratistas, aliados comerciales y demás partes interesadas, implementa la presente política de tratamiento de datos personales, estableciendo las condiciones, términos y finalidades, donde la empresa como responsable del manejo de los datos personales obtenidos a través de la prestación de su actividad económica, da un manejo responsable a la información (datos personales).

2. OBJETIVO

Establecer un manual que describa las medidas y procedimientos implementados por la empresa para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013. Se detalla la estructura normativa, principios, y prácticas que promueven la seguridad y confidencialidad de la información manejada.

3. ALCANCE

El presente manual de Tratamiento y Protección de Datos Personales aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por el RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., considerado responsable o encargado del tratamiento de los datos personales. Todos los empleados, contratistas y terceros que tengan relación con la empresa y que ejerzan tratamiento sobre las bases de datos personales, deben cumplir con este manual, con la política y los procedimientos establecidos para el tratamiento de los datos personales.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 3 de 18

4. MARCO NORMATIVO

Ley 1266 de 2008: por la cual se dictan disposiciones generales de habeas data, relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países de los titulares de los datos.

Ley 1581 de 2012: regula el tratamiento de datos personales en Colombia. Establece principios como legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, y confidencialidad, que son fundamentales para la protección de datos personales.

Decreto 1377 de 2013: complementa la Ley 1581 de 2012, proporcionando directrices detalladas sobre cómo implementar políticas y medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos personales de los titulares.

Constitución Política de Colombia, artículo 15 (derecho a la intimidad) y 20 (derecho a la información).

Demás disposiciones legales y normativas vigentes, que la reglamenten.

5. TRATAMIENTO AL QUE SE SOMETERAN LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDAD DE LOS MISMOS

Los datos serán utilizados por RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., para el desarrollo de su objeto social, cumplimiento de deberes legales y de la relación contractual que lo vincula con el titular de los datos personales, en caso de existir, y en particular para las siguientes finalidades:

5.1 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PROTEGIDA DE CANDIDATOS

A TRABAJADORES:

1. Contacto con el candidato a trabajador dentro del proceso de selección específico.
2. Verificar y obtener referencias de personas naturales o jurídicas, indicadas en hojas de vida, formularios o documentos acompañados o entregados a la empresa, durante el proceso selección y/o que hayan sido ingresados y/o incorporados de manera directa por el candidato a trabajador en los Sistemas de Información de la empresa.
3. Consolidar dicha información en los Sistemas de Información o en una Base de Datos administrada por RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., y/o terceros debidamente autorizados por RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., que le permitan y faciliten a RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.:
 - (a) La administración y control de sus procesos de selección;
 - (b) Remitir al candidato a trabajador información de oportunidades de empleo;

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 4 de 18

(c) El estudio, análisis y evaluación de los candidatos a trabajadores que participen de procesos de selección abiertos y vigentes;

(d) Para control RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.no y de auditoría requerido por la empresa;

(e) Para atender oportunamente, solamente entregando la información específicamente solicitada, los requerimientos de orden legal o judicial que realicen órganos de control, autoridades competentes y judiciales, en Colombia.

d) En general, cualquier otra finalidad que se encuentre vinculada con el giro ordinario del proceso de selección establecido por RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., en el que participen los candidatos a trabajadores dentro de cualquiera de sus fases, incluidas, pero sin limitarse a la selección, procesos de calificación, procesos generales o individuales de selección, requerimientos de seguridad y salud de los candidatos, oferta laboral y selección definitiva del candidato a trabajador.

5.2 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PROTEGIDA DE TRABAJADORES, CLIENTES, PROVEEDORES Y TERCEROS CONTRATISTAS:

1. Eventualmente RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., podrá compartir con terceros con la finalidad de desarrollar adecuadamente la relación contractual, algunos de sus datos personales de identificación, tales como nombre, apellidos, número de cédula, número de teléfono celular o fijo, dirección de correo electrónico y/o dirección de domicilio.
2. Enviar a través de cualquier medio de comunicación, electrónico o físico, conocido o por conocerse, informaciones y notificaciones de carácter general, institucional, comercial y/o de mercadeo, relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., o donde la empresa tenga participación patrimonial.
3. Contactar y contratar a proveedores de productos o servicios que RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A. requiera para el normal funcionamiento de la empresa.
4. Gestionar toda la información que sea necesaria para el desarrollo de las estrategias comerciales de: RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., de acuerdo con su objeto social.
5. Recibir adecuadamente los servicios contratados, así como informar y mantener actualizados a los trabajadores, clientes, proveedores, contratistas y terceros; sobre los asuntos que sean de su RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.és.
6. Llevar a cabo el control de proveedores, contratistas y terceros de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., para el desarrollo de la gestión, administrativa, contable y fiscal de la empresa, en relación con pagos de facturas y cuentas de cobros.
7. Realizar el proceso de: i) archivo; ii) pago; iii) actualización de los sistemas de información, y; iv) protección y custodia de información en los sistemas de información de proveedores y terceros contratistas de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.
8. En el caso de los mensajeros motorizados que prestan sus servicios a RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., bajo cualquier modalidad de vinculación legal, el

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 5 de 18

seguimiento de los servicios encomendados se realiza mediante la aplicación JETPACK. Esta herramienta tecnológica permite a los mensajeros acceder a la información esencial del cliente, como nombre, dirección, teléfono e instrucciones de entrega, indispensable para la correcta ejecución del servicio. Los datos recopilados por JETPACK se almacenan en la plataforma tecnológica de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., cuyo acceso está restringido al coordinador designado en la sede del cliente y al administrador de TI de RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS SAS. El personal administrativo restante no tiene acceso a dicha información.

9. Informar sobre cambios sustanciales en las políticas de tratamiento de la información de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., responder a las consultas y reclamos que se realicen a través de cualquiera de los canales autorizados que RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., ponga a disposición e indicados en la autorización de tratamiento de datos.
10. Establecer y gestionar la relación precontractual, contractual y pos-contractual de naturaleza comercial, laboral, civil y cualquier otra que surja en virtud del cumplimiento de una obligación legal o contractual a cargo de: RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.
11. Informar sobre los programas de educación y promoción organizados por RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., o por otras áreas o por terceros.
12. Confirmar la información personal que se entregue mediante el cruce de esta con bases de datos públicas, centrales y sistemas de prevención de riesgo, empresas especializadas, referencias y contactos.
13. Transferir y/o transmitir sus datos personales a entidades y/o autoridades judiciales y/o administrativas, cuando éstos sean requeridos en relación con su objeto social y necesario para el cumplimiento de sus funciones.
14. Monitorear a través de sistemas de videovigilancia las actividades que se lleven a cabo en las instalaciones y/o oficinas de: RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., y en aquellos establecimientos de sus entidades filiales, escindidas, subordinadas o controladas o en las que RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., tenga participación patrimonial o sean afines con RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., con el objeto de garantizar la seguridad de los bienes y las personas relacionadas con la empresa.
15. Utilizar las imágenes captadas a través de sistemas de videovigilancia instalados en las áreas comunes de las oficinas de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. con la finalidad de garantizar la seguridad de las instalaciones y la protección del patrimonio de la empresa. RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. informará a los titulares de los datos sobre la existencia de las cámaras de videovigilancia, las finalidades del tratamiento de las imágenes y sus derechos conforme a la Ley 1581 de 2012
16. Realizar análisis, estudios y/o investigaciones con fines estadísticos para toma de decisiones corporativas y/o estratégicas de la empresa.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 6 de 18

17. Consultar su información para fines de realización de eventos corporativos y su retroalimentación.
18. Incorporar los datos personales en las carpetas y archivos donde se relaciona la historia laboral o contractual con RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.
19. Adelantar las afiliaciones a las que tiene derecho por ley el trabajador ante fondos de pensiones, EPS, administradoras de riesgos y cajas de compensación familiar, según aplique de acuerdo con el vínculo contractual.
20. Generar solicitudes que realice el candidato, trabajador o contratista, relacionadas con su vínculo contractual.
21. Controlar el acceso (acceso a redes de la empresa, archivos, entre otros) a las instalaciones y activos de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.
22. Utilizar los datos personales del candidato, trabajador, para evaluar su desempeño, competencia y habilidades en el desarrollo de las funciones propias o el cumplimiento de obligaciones contractuales para el caso de los contratistas que le corresponden en RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.
23. Asignar herramientas, permisos, roles y usos en activos de información de RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., según aplique.
24. Utilizar los datos de carácter personal de los trabajadores para realizar un correcto proceso de pago, descuento e informes relativos a la nómina y para el caso de los contratistas, un correcto trámite de pagos y registro contable de la información por la prestación del servicio. Realizar pagos a terceros, previa autorización de los trabajadores, o contratistas según aplique de acuerdo con los términos contractuales.
25. Enviar mensajes de texto y correos electrónicos relacionados con la relación contractual o con los servicios prestados por RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.

5.3 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PROTEGIDA DE LOS CLIENTES

RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., en su calidad de comercio y con el fin de brindar un excelente servicio a sus clientes, solicita y almacena ciertos datos personales para las siguientes finalidades:

1. Gestión de la relación comercial: La información se utiliza para gestionar la relación con los clientes, incluyendo los procesos de venta, transporte y distribución, y para que la relación de consumo se concrete de manera exitosa.
2. Prestación del servicio: Los datos personales se utilizan para prestar los servicios de mensajería de forma ágil y segura, y para ofrecer a los clientes servicios y funcionalidades que se adapten a sus necesidades.
3. Mejora del servicio: Se realizan estudios y análisis sobre el comportamiento de los clientes con el objetivo de comprender mejor sus necesidades y así poder brindar un mejor servicio.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 7 de 18

4. Resolución de disputas: Los datos personales podrán ser compartidos con las entidades competentes para la resolución de disputas entre RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. y sus clientes.
5. Cumplimiento de obligaciones legales: Los datos personales se utilizarán para cumplir con las obligaciones legales de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.

5.4 LA INFORMACIÓN QUE SE RECABA FRENTE A LOS TITULARES Y SU USO

RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. recolecta información personal que los titulares le proporcionan de diversas maneras en el servicio que se presta a través de la plataforma electrónica, página web o aplicación (en adelante el “Servicio”) o a través de la suscripción de los respectivos contratos, acuerdos comerciales o laborales con trabajadores (empleados), clientes, proveedores, contratistas o terceros, incluyendo, pero sin limitarse a:

1. RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., podrá enviar e-mails, mensajes de texto, mensajes por WhatsApp u otros anuncios en cualquier medio tecnológico existente o por existir como parte de un proceso inherente al desarrollo y prestación de sus servicios a el titular, o en las siguientes circunstancias:
 - a) Luego del proceso de registro, en el cual se le notificará los datos de su cuenta.
 - b) E-mails, mensajes de texto, WhatsApp con noticias y novedades.
 - c) E-mails, mensajes de texto, WhatsApp para ofrecer servicios relacionados.
 - d) E-mails, mensajes de texto, WhatsApp o notificaciones PUSH relacionadas con los servicios y cualquier transacción que se encuentre en etapa de desarrollo, pendiente por confirmar o ejecutada, incluidas todas las etapas del suministro de bienes o servicios en los servicios, incluida la remisión de soportes legales, facturas y/o cualquier otro documento contable.
 - e) Notificaciones de novedades naturales de la relación de consumo.
2. Establecer controles de acceso tecnológicos (lector biométrico u otros dispositivos) y físicos para mantener la seguridad en la infraestructura física de las instalaciones y aplicaciones de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.
3. Descargas, cuentas de clientes y perfiles: el servicio de la empresa y/o de terceros puede darle la posibilidad de descargar el software o acceso a la plataforma de RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. para crear, registrarse, obtener y/o actualizar una cuenta o un perfil de cliente en RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. Esta información puede incluir, por ejemplo, el nombre del titular, la información de contacto e información del sistema, así como la información sobre las ventas, preferencias y necesidades presentes y futuras del titular. RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., podrá indicar que se requiere cierta información personal para que descargue el software de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., se registre para la cuenta o para crear el perfil, mientras que otra es opcional.
4. Correspondencia: Si se comunica con RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., por correo electrónico, mediante un formulario de contacto en el servicio, por teléfono, o

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 8 de 18

por correo, se recolectará la Información personal contenida en su correspondencia y asociada a ella. La empresa utilizará esta información personal para responder a su correspondencia. También podrá usar su correspondencia para mejorar el servicio de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., Así mismo, toda la Información protegida que pueda llegar a ser recolectada mediante este medio será tratada y utilizada en aras de dar oportuna solución a la comunicación generada por el titular, especialmente a lo relativo a todo tipo de incidentes, requerimientos, preguntas, quejas o reclamos.

5. Información de otras fuentes: RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., puede recibir información sobre el titular, incluida información personal, de terceros (por ejemplo, listas de suscripción en las que ha solicitado información sobre RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., o el servicio mientras se visitaba un sitio de terceros). RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., puede combinar esta información con otra información personal que mantendrá sobre el titular. Si RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., lo hace, esta Política rige cualquier información combinada que mantendrá en formato de identificación personal.
6. Al ingresar y navegar en los sitios web de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. y/o sus marcas, así como al utilizar las aplicaciones de propiedad de estas, se entenderá que el titular (usuario) ha leído, comprendido y aceptado la presente política de tratamiento de datos, autorizando la recolección, almacenamiento y tratamiento de sus datos personales para las finalidades aquí descritas.

El titular de los datos personales, en su calidad de trabajador, contratista, cliente, tercero, participante o asistente de eventos, campañas, actividades publicitarias, laborales, capacitaciones u otras actividades organizadas por RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., y/o sus marcas, autoriza de manera previa, expresa, libre e informada, el tratamiento de sus datos personales y la captura, uso, almacenamiento, circulación y eventual divulgación de su imagen en fotografías o videos, para fines promocionales, publicitarios, informativos, comerciales, de divulgación o de cualquier otra índole relacionada con las actividades desarrolladas por El Responsable. La autorización del tratamiento de datos sensibles no será de obligatoria aceptación por parte del titular, por lo que bastará con la mera manifestación de este indicando no autorizar su tratamiento para los fines aquí previstos para que El responsable se abstenga de tratarlos, almacenarlos o utilizarlos. La remisión por cualquier medio a esta política de tratamiento de datos por parte de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. y/o sus marcas, a los titulares de los datos personales se RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., interpretará como que estos han sido informados de su contenido de forma explícita y se entenderá aceptada con la posterior participación del titular en las actividades aquí enunciadas.

El responsable y/o encargado del tratamiento harán uso de los datos única y exclusivamente para la finalidad que le ha sido informada al titular de los Datos Personales. Por ningún motivo se podrá utilizar medios engañosos o fraudulentos para realizar tratamiento de datos, y en los casos en que el uso se haya definido como temporal, la información sólo podrá utilizarse durante el lapso que sea necesario para el objetivo por el cual fue solicitada.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 9 de 18

6. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., actuando en calidad de responsable del Tratamiento de los Datos Personales, pone a disposición los siguientes canales de atención:

DIRECCION PRINCIPAL	CORREO ELECTRÓNICO
Carrera 59B No. 131A - 10 Bogotá D.C.	tratamiento.datos.personales@rapidisimo.co
LINEAS TELEFONICAS	PAGINA WEB
(601) 704 8444 (601) 6431414	www.rapidisimo.co

7. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los principios y disposiciones contenidas en la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., serán aplicables a los sistemas de información, bases de datos y repositorios físicos, medios magnéticos y digitales en donde se almacenan datos personales (solo personas naturales), de clientes, proveedores, empleados, contratistas, aliados comerciales, titulares y demás partes interesadas, en el territorio colombiano, y en caso de que no se encuentre establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados nacionales.

8. VOCABULARIO

ACTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Son las empresas o personas que llevan a cabo el suministro, recolección y el tratamiento de datos personales.

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de Datos Personales, conforme al artículo 5 del Decreto 1377 de 2013.

AUTORIZADO: Las personas que bajo responsabilidad de la empresa o sus encargados pueden realizar Tratamiento de Datos Personales en virtud de la autorización otorgada por el titular.

AVISO DE PRIVACIDAD: Comunicación verbal o escrita dirigida al titular, generada por el responsable para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la Política de Tratamiento que le será aplicable, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.

BASE DE DATOS PERSONALES: Conjunto organizado de datos personales que se utiliza para llevar el registro y la administración de estos, bien sea en medio físico (un archivo), medio magnético (discos duros, disquete o CD) o en medio electrónico (archivos en cualquier formato como hojas electrónicas, tratamiento de texto, con el uso o no de motores de bases de datos, etc.), e independientemente de la cantidad de datos personales que contenga. El registro y

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 10 de 18

administración de datos personales implica desde almacenarlos, hasta consultarlos, actualizarlos, compartirlos con terceros y/o eliminarlos, para los fines que decida la empresa.

CAMBIOS SUSTANCIALES EN UNA BASE DE DATOS: Son aquellos que se relacionan con:

- La finalidad de la base de datos.
- El encargado de tratamiento.
- Los canales de atención al titular.
- La clasificación o tipos de datos personales en las bases de datos.
- Las medidas de seguridad de la información implementadas.
- La política de tratamiento de la información, y
- La transferencia y transmisión Internacional de los datos de las personas.

CANALES PARA EJERCER DERECHOS: Son los medios de recepción y atención de peticiones, consultas y reclamos que el Responsable del Tratamiento y el encargado del Tratamiento deben poner a disposición de los Titulares de la información, con los datos de los contactos respectivos, por medio de los cuales el titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales contenidos en las bases de datos y revocar la autorización que haya otorgado para el Tratamiento de los mismos, cuando esto sea posible.

CAUSAHABIENTE: Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.

CONDUCTA INEQUÍVOCA: Comportamiento que permite concluir de forma razonable que el titular de los Datos Personales otorgó la autorización para el tratamiento de sus datos.

CONSULTA: Proceso mediante el cual el titular de los Datos Personales puede solicitar a RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. su información personal que reposa en las bases de datos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, firma, nacionalidad, datos de familia, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento o muerte, edad, huella, ADN, iris, Geometría facial o corporal, fotografías, videos, fórmula dactiloscópica, voz, etc.

DATOS DE UBICACIÓN: Como los relacionados con la actividad comercial o privada de las personas como dirección, teléfono, correo electrónico, etc.

DATO PERSONAL PRIVADO: Es aquel que, por su naturaleza íntima o reservada, sólo es relevante para el Titular como, por ejemplo: los papeles o libros de los comerciantes y documentos privados.

DATO PERSONAL PÚBLICO: Es aquel que, no es semiprivado, privado o sensible, como por ejemplo los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los Datos Personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.).

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 11 de 18

DATO PERSONAL SEMIPRIVADO: Es aquel qué, no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general.

DATO PERSONAL SENSIBLE: Es aquel qué, afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como pueden ser aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares), entre otros.

DERECHO DE ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN: En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el Tratamiento de los Datos Personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los Datos Personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el titular o cuando el responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificados o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del responsable del Tratamiento de la Base de Datos.

OPERADOR DE INFORMACIÓN: Persona, entidad u organización que recibe Datos Personales de varios titulares, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios. El operador, en cuanto tiene acceso a la información personal de terceros, debe garantizar la protección de los derechos del titular de los datos.

RECLAMO: Solicitud que puede realizar un titular de datos personales o su causahabiente a través del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas (PQR) de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. para manifestar su inconformidad respecto al tratamiento de sus datos personales, solicitar la rectificación, actualización o supresión de su información, o para presentar una queja sobre el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normativa aplicable.

REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD): Es el Directorio público de las bases de datos con información personal sujetas a Tratamiento que operan en el país. Permite conocer la realidad de las bases de datos personales del país, la cantidad de titulares y tipos de datos tratados, quién o quiénes adelantan su tratamiento, la finalidad y las políticas de tratamiento y los canales o mecanismos dispuestos para recibir consultas, peticiones y reclamos, entre otros aspectos.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o con asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o tratamiento de los datos.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 12 de 18

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permitan resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

TITULAR: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

TRANSFERENCIA: Tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES: La información relacionada con la Transferencia internacional de datos personales comprende la identificación del destinatario como Responsable del Tratamiento, el país en el que éste se encuentra ubicado y si la operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio o por una causal de excepción en los términos señalados en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, consulta, intercambio, transferencia, uso, circulación o supresión.

USUARIO: Persona autorizada por RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. para acceder a la información personal de los titulares, con la finalidad de prestar los servicios de mensajería o realizar labores administrativas. El acceso y uso de la información personal por parte del usuario se limita a las finalidades autorizadas y se rige por la presente política de tratamiento de datos.

9. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En el Tratamiento de datos personales se aplican los siguientes principios:

9.1 PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

- PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El Tratamiento de Datos Personales 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 LIMITACIÓN DE LA RECOLECCIÓN:** Sólo deben recaudar los Datos Personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del Tratamiento, es decir, los datos

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 13 de 18

deberán ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

9.2 PARA EL USO DE DATOS PERSONALES.

- a) **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, de una manera clara, previa y suficiente. Estos datos No podrán reunirse sin una finalidad específica.
- b) **PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD:** Estos Datos Personales se almacenarán únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad del Tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán guardados cuando sea útil para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

9.3 PARA LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- a) **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.

9.4 PARA LA PROTECCIÓN, ACCESO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES.

- a) **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- b) **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.
- c) **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 presente 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 presente política; los Datos Personales, salvo la información pública, no estarán 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 presente ley.
- d) **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 14 de 18

10. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.

El Titular de los Datos Personales tiene derecho a:

- Conocer, actualizar, y rectificar los Datos Personales.
- Solicitar pruebas de autorización otorgada a RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.
- Ser informado por RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
- Presentar consultas ante el responsable o encargado del Tratamiento de RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por las infracciones a lo dispuesto en la normatividad y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento, según el Artículo 16 del Decreto 1377.
- Acceder de manera gratuita a los Datos Personales que son objeto de Tratamiento.
- Solicitar que se revoque la autorización y se suprima la información, siempre y cuando no exista el deber legal de conservarla.

El Titular de los Datos Personales debe mantener actualizada su información y garantizar, en todo momento, la veracidad de la misma.

RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., no se hará responsable, en ningún caso, por cualquier tipo de responsabilidad derivada de la inexactitud de la información suministrada por el Titular.

11. DEBERES DE RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.

En virtud de la presente política de Tratamiento de Datos Personales, son deberes de RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., los siguientes, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la Ley:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, a solicitud del titular de los datos personales.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 15 de 18

- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j) Identificar la información que se encuentra en discusión por parte del titular.
- k) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- m) Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- n) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado, de conformidad a lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- o) RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., hará uso de los Datos Personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre debidamente facultada y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de Datos Personales.

12. AUTORIZACIÓN

12.1 PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.

Es necesario obtener de parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus Datos Personales. Esta autorización no es necesaria cuando sean datos de naturaleza pública.

Para adquirir la autorización, es preciso comunicarle al Titular de los Datos Personales de forma clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus Datos Personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter discrecional de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular previstos en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.
- d) La identificación, dirección física o electrónica de la Empresa.

La Autorización del Titular debe obtenerse a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tal como la página Web, formularios, formatos, actividades, concursos, presenciales o en redes sociales, formato de PQR, mensajes de datos o Apps.

En todos los casos, se debe dejar prueba del cumplimiento de los puntos anteriores.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el Tratamiento. Dichas conductas deben ser muy claras, de manera que no admitan duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el Tratamiento.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 16 de 18

12.2 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

Cuando se trate de recepción de datos sensibles, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el Tratamiento de dicha información.
- Se debe informar de forma clara y previa al Titular, cuáles de los datos sensibles serán objeto de Tratamiento y la finalidad del mismo.

12.3 TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. reconoce la importancia de proteger los datos personales de los niños, niñas y adolescentes. En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normativa aplicable, se establecen los siguientes lineamientos para el tratamiento de sus datos:

- Autorización:** La recolección y tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes solo se realizará con la autorización previa, expresa e informada de sus representantes legales (padre, madre o tutor legal).
- Información clara y accesible:** La información sobre el tratamiento de datos se proporcionará de forma clara, sencilla y accesible para los niños, niñas y adolescentes, y sus representantes legales.
- Finalidad:** La recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se limitará a las finalidades expresamente informadas y autorizadas por sus representantes legales, como, por ejemplo, la afiliación a la EPS y caja de compensación familiar.
- Seguridad:** RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. implementará las medidas de seguridad necesarias para proteger los datos personales de niños, niñas y adolescentes contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido o divulgación.

13. AVISO DE PRIVACIDAD

De conformidad al Decreto 1377 de 2013, RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., implementa el Aviso de Privacidad, el cual será comunicado al Titular de Datos Personales a través de medios de comunicación de la empresa; en este podrá estar contenida la Autorización.

	RAPIDISIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S.			
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES			
	CODIGO SGI-DC-01	FECHA 05/11/2024	VERSION 01	PAGINA 17 de 18

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD

RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S., dispone de mecanismos de control para otorgar seguridad a los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

15. SOLICITUDES POR PARTE DEL TITULAR DE DATOS - PROCEDIMIENTO.

RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. garantiza a los titulares de datos personales el ejercicio de sus derechos de acceso, corrección, actualización, supresión, revocación y conocimiento, conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

- Formulario web: A través del formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas (PQR) disponible en la página web de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. En el formulario, el titular deberá seleccionar el tipo de solicitud (Petición, Queja, Reclamo o Consulta), proporcionar sus datos de contacto e información relevante sobre su solicitud.
- Correo electrónico: Enviando un correo electrónico a la dirección servicioalcliente@rapidisimo.co. En el correo electrónico, el titular deberá indicar el tipo de solicitud, proporcionar sus datos de contacto e información relevante sobre su solicitud.

15.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS (PQR)

Recepción: RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. recibirá la PQR a través del formulario web o correo electrónico.

Validación: Se verificará que la PQR contenga la siguiente información:

- Identificación del Titular (nombre y apellidos completos, número de identificación).
- Descripción de los hechos que dan lugar a la PQR.
- Dirección física y/o electrónica para notificar el estado del trámite.
- Documentos o pruebas que se quieran hacer valer.

Subsanación: Si la PQR resulta incompleta, se 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 solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la PQR.

Trámite: Una vez recibida la PQR completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la PQR sea decidida. Se dará trámite a la PQR de acuerdo con los procedimientos internos de RAPIDÍSIMO SERVICIOS MOTORIZADOS S.A.S. y se responderá al titular de forma oportuna y por escrito, informándole sobre el resultado del trámite.

