

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS

## PERSONALES – RYDER

**Fecha de última actualización:** 14 de junio de 2025

### 1. INTRODUCCIÓN

En RYDER, valoramos y respetamos su privacidad. Esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales ("Política") describe cómo [**Nombre completo de la empresa o persona natural que opera RYDER**] ("RYDER", "nosotros", "nuestro/a") recopila, usa, almacena, comparte y protege su información personal a través de nuestras aplicaciones móviles "Ryder Pasajero" y "Ryder Conductor", y nuestra plataforma web informativa. Al acceder o utilizar nuestros servicios, usted acepta las prácticas descritas en esta Política. Le recomendamos leerla detenidamente.

### 2. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de esta Política, se aplicarán las siguientes definiciones, conforme a la legislación colombiana aplicable (Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios):

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** Dato personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (ej. origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, datos de salud, datos biométricos).

- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos. Para los fines de esta Política, RYDER actuará como Responsable del Tratamiento.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** El envío de los datos personales a un receptor que, a su vez, es responsable del tratamiento de los datos.
- **Transmisión:** Comunicación de los datos personales a un encargado del tratamiento para su procesamiento.

### 3. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Razón Social/Nombre:** [NOMBRE COMPLETO DE LA EMPRESA O PERSONA NATURAL QUE OPERA RYDER]
- **NIT/Identificación:** [NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN FISCAL]
- **Domicilio:** [DIRECCIÓN COMPLETA EN COLOMBIA: CIUDAD, DEPARTAMENTO, DIRECCIÓN]
- **Correo Electrónico de Privacidad:** [CORREO ELECTRÓNICO EXCLUSIVO PARA TEMAS DE PRIVACIDAD]
- **Teléfono de Privacidad:** [TELÉFONO DE CONTACTO PARA TEMAS DE PRIVACIDAD (OPCIONAL)]
- **Sitio Web:** [URL DE LA PÁGINA WEB INFORMATIVA DE RYDER]

### 4. DATOS PERSONALES RECOPIADOS Y FUENTES

RYDER recopila diversos tipos de datos personales para la prestación de sus servicios, los cuales se obtienen directamente de los usuarios o se generan a partir del uso de la aplicación:

- **4.1. Datos Suministrados Directamente por el Usuario:**

- **Para Pasajeros:**

- Nombre completo.
- Número de celular.
- Dirección de correo electrónico.
- **Verificación de Género (opcional para función "Viaje Mujer a Mujer"):** Una foto de verificación (autofoto) que se procesará para confirmar el género del usuario. Esta foto se utilizará exclusivamente para esta verificación y no para identificación biométrica ni otros fines.

- **Para Conductores:**

- Nombres completos.
- Documento de identidad (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, Permiso Especial de Permanencia) y foto del mismo.
- Número de celular.
- Dirección de correo electrónico.
- Foto de perfil.
- **Verificación de Género (opcional para función "Viaje Mujer a Mujer"):** Una foto de verificación (autofoto) para confirmar el género del usuario, utilizada exclusivamente para esta función.
- Datos del vehículo: Nombre/marca del auto, color, placa del vehículo, fotos de la tarjeta de propiedad.

- Datos de la licencia de conducción (número, categoría, permisos para carro o moto, foto de la licencia).
  - Fechas de vencimiento del SOAT y la Revisión Técnico-Mecánica.
- **4.2. Datos Recopilados Automáticamente durante el Uso de la Aplicación:**
    - **Datos de Ubicación:** Se recopila su ubicación en tiempo real mientras la aplicación está abierta y en segundo plano únicamente durante la duración de un viaje activo. Esto es esencial para la asignación de viajes, seguimiento de la ruta y cálculos de tarifa.
    - **Datos de Uso del Servicio:** Incluye el historial completo de viajes realizados (fechas, horas de inicio y fin, puntos de recogida y destino, rutas, tarifas cobradas).
    - **Calificaciones y Comentarios:** Calificaciones (estrellas) y comentarios textuales que los usuarios (pasajeros y conductores) otorgan mutuamente al finalizar un viaje. Las calificaciones son anónimas en su publicación, pero vinculadas a la cuenta del usuario para fines de gestión interna.
    - **Datos de Comunicación:** Mensajes de texto intercambiados entre pasajeros y conductores a través de la función de chat de la aplicación. Estos mensajes se registran por un periodo de 20 días para fines de seguridad y resolución de incidentes.
    - **Datos Técnicos del Dispositivo:** Información sobre el dispositivo móvil utilizado (modelo, sistema operativo, versión de la aplicación), dirección IP e identificadores únicos del dispositivo.
  - **4.3. Datos Recopilados de Terceros (Solo para Conductores):**
    - **Antecedentes:** RYDER realiza verificaciones de antecedentes judiciales y de tránsito para evaluar la idoneidad y seguridad de los conductores. Esta información se obtiene de fuentes públicas y/o de proveedores de servicios de verificación especializados, con la debida autorización del

conductor. La información se revisa únicamente para determinar la aceptación del conductor en la plataforma.

## **5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

Los datos personales recopilados por RYDER son utilizados para las siguientes finalidades:

- **5.1. Prestación del Servicio:**
  - Conectar a pasajeros y conductores para la realización de viajes.
  - Gestionar y procesar las solicitudes de viaje y la asignación de conductores.
  - Calcular y presentar tarifas de viaje.
  - Facilitar la comunicación entre pasajeros y conductores durante el viaje.
- **5.2. Seguridad:**
  - Verificar la identidad y autenticidad de los usuarios (pasajeros y conductores).
  - Detectar y prevenir actividades fraudulentas, usos indebidos de la aplicación o cualquier otra actividad ilegal.
  - Investigar incidentes reportados por usuarios o autoridades.
  - Verificar antecedentes judiciales y de tránsito de los conductores para asegurar la idoneidad y seguridad en la prestación del servicio.
- **5.3. Verificación y Elegibilidad:**
  - Confirmar que los usuarios cumplen con los requisitos de edad (mayoría de edad, verificada a través de la licencia de conducción para conductores).
  - Validar la documentación de conductores (licencias, SOAT, tecnomecánica, tarjeta de propiedad) para asegurar el cumplimiento legal y la seguridad.

- **Verificación de Género:** Para la activación y uso de la función "Viaje Mujer a Mujer", se utiliza la información de género proporcionada y verificada para garantizar que solo mujeres puedan acceder a esta modalidad, tanto como pasajeras como conductoras.
- **5.4. Mejora del Servicio:**
  - Analizar el rendimiento de la plataforma y la calidad del servicio (rutas, tiempos, calificaciones).
  - Desarrollar nuevas funcionalidades, mejorar la experiencia de usuario y optimizar la asignación de viajes.
- **5.5. Soporte al Cliente:**
  - Atender sus consultas, quejas, reclamos e inquietudes.
  - Brindar asistencia técnica y resolver problemas relacionados con el uso de la aplicación.
- **5.6. Comunicación:**
  - Enviar notificaciones relacionadas con sus viajes (confirmaciones, llegadas, cancelaciones).
  - Comunicar actualizaciones importantes sobre la aplicación o los Términos y Condiciones.
- **5.7. Mantenimiento de la Plataforma:**
  - Asegurar el correcto funcionamiento técnico de las aplicaciones y la infraestructura.
  - Realizar mantenimiento, depuración de errores y actualizaciones.
- **5.8. Cumplimiento Legal y Regulatorio:**
  - Cumplir con cualquier obligación legal, regulatoria, judicial o administrativa aplicable a RYDER en Colombia.

- Responder a requerimientos de autoridades competentes (ej. fiscalía, policía, tránsito, jueces).

## **6. COMPARTICIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES**

RYDER podrá compartir sus datos personales con los siguientes terceros, siempre bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad, y para las finalidades aquí descritas:

- **6.1. Con Otros Usuarios:**

- **Pasajeros verán del Conductor:** Nombre, foto de perfil, placa del vehículo, nombre/marca del vehículo, y ubicación en tiempo real durante el viaje.
- **Conductores verán del Pasajero:** Nombre, y ubicación en tiempo real (punto de recogida y destino).
- Las calificaciones y comentarios se comparten de forma anónima en su visualización pública, pero internamente se vinculan a la cuenta del usuario que las emite para fines de moderación y gestión.

- **6.2. Con Terceros Proveedores de Servicios (Encargados del Tratamiento):**

- **Servicios de Alojamiento y Base de Datos:** Firebase (Google) para el almacenamiento de la base de datos y la gestión de la infraestructura tecnológica.
- **Servicios de Mapas:** APIs de Google Maps para la geolocalización, cálculo de rutas y visualización de mapas.
- **Herramientas de Análisis:** Firebase Analytics para el análisis del uso de la aplicación y el rendimiento.
- **Servicios de Notificaciones:** Firebase Cloud Messaging para el envío de notificaciones push.
- **Proveedores de verificación de antecedentes:** Empresas especializadas que colaboran en la verificación de antecedentes judiciales y de tránsito de los conductores.

- Otros proveedores que RYDER contrate para servicios esenciales (ej. envío de correos electrónicos, soporte técnico), quienes estarán obligados contractualmente a proteger sus datos y utilizarlos solo para los fines especificados por RYDER.
- **6.3. Con Autoridades Públicas:**
  - Cuando sea legalmente requerido, podemos divulgar información personal a autoridades gubernamentales, judiciales, de policía o tránsito, entes reguladores u otras autoridades competentes en respuesta a solicitudes legales, órdenes judiciales, citaciones o para cumplir con leyes y regulaciones aplicables.
- **6.4. Transferencias Internacionales de Datos:**
  - Al utilizar servicios de terceros como Firebase (Google), sus datos personales pueden ser almacenados o procesados en servidores ubicados fuera de Colombia (ej. Estados Unidos). RYDER se asegurará de que estas transferencias cumplan con la normativa colombiana de protección de datos, aplicando mecanismos de transferencia internacional de datos aprobados (ej. cláusulas contractuales estándar, mecanismos de certificación).

## **7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

Como titular de sus datos personales, usted tiene los siguientes derechos, que podrá ejercer en cualquier momento:

- **Derecho de Acceso:** Conocer la información personal que RYDER ha recopilado sobre usted.
- **Derecho de Rectificación:** Solicitar la corrección de datos incompletos, inexactos o desactualizados.
- **Derecho de Supresión (Cancelación):** Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando no exista un deber legal o contractual de mantenerlos.

- **Derecho de Oposición:** Oponerse al tratamiento de sus datos personales para fines específicos (ej. marketing), o en casos en que el tratamiento no se base en una obligación legal o contractual.
- **Derecho de Portabilidad:** Recibir los datos personales que haya proporcionado en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y transmitirlos a otro responsable del tratamiento.
- **Derecho a Revocar el Consentimiento:** Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales en cualquier momento.

**Procedimiento para Ejercer los Derechos:** Para ejercer cualquiera de sus derechos, puede enviar una solicitud formal a la dirección de correo electrónico de privacidad de RYDER: [**CORREO ELECTRÓNICO EXCLUSIVO PARA TEMAS DE PRIVACIDAD**]. Su solicitud deberá incluir: su nombre completo, tipo y número de documento de identidad, una descripción clara y precisa de los datos personales sobre los que desea ejercer sus derechos, la solicitud específica y la dirección de contacto para notificaciones. Es posible que se le solicite información adicional para verificar su identidad. RYDER responderá a las consultas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Si no es posible responder dentro de este plazo, se le informará de los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, que en ningún caso podrá exceder los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para las reclamaciones (solicitud de actualización, corrección, supresión o revocación de la autorización, o presunto incumplimiento), el plazo máximo de respuesta será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si la reclamación resulta incompleta, se le requerirá subsanarla dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la misma.

## **8. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

RYDER implementa medidas de seguridad técnicas, administrativas y organizativas robustas para proteger su información personal contra el acceso no autorizado, la alteración, divulgación, pérdida o destrucción. Estas medidas incluyen, pero no se limitan a: encriptación de datos en tránsito y en reposo (donde sea aplicable a la infraestructura de Firebase), controles de acceso estrictos a las bases de datos, firewalls, capacitación

del personal en protección de datos, y copias de seguridad regulares. La seguridad de la infraestructura de Firebase es gestionada por Google, que cuenta con altos estándares de seguridad y certificaciones internacionales.

## **9. TIEMPO DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS**

RYDER conservará sus datos personales únicamente durante el tiempo que sea razonable y necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recopilados, así como para cumplir con obligaciones legales, contables, fiscales y contractuales.

- Los datos de su cuenta y los datos de identificación se conservarán mientras su cuenta permanezca activa.
- Los datos de viaje (historial, rutas, tarifas) y las calificaciones se conservarán por **[DEFINIR TIEMPO, EJ. 5 AÑOS]** para fines de análisis, mejora del servicio y resolución de disputas.
- Los mensajes intercambiados a través de la app se conservarán por 20 días.
- Las fotos de verificación de género se conservarán únicamente el tiempo necesario para realizar la verificación y confirmar la elegibilidad para la función "Viaje Mujer a Mujer", y luego serán eliminadas, a menos que un requerimiento legal exija su conservación.
- Los datos relacionados con requisitos legales o regulatorios (ej. facturación, impuestos) se conservarán por el tiempo estipulado en la ley colombiana.

## **10. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES**

La página web informativa de RYDER y las aplicaciones móviles pueden utilizar cookies, web beacons, píxeles de seguimiento y otras tecnologías similares.

- **¿Qué son las Cookies?** Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en su navegador web o dispositivo (teléfono, tableta) cuando visita un sitio web o utiliza una aplicación. Permiten que el sitio o la aplicación "recuerden" sus acciones o preferencias a lo largo del tiempo.
- **Tipos de Cookies que Utilizamos y sus Finalidades:**

- **Cookies Esenciales/Técnicas:** Son estrictamente necesarias para el funcionamiento básico del sitio web y la aplicación. Permiten navegar por el sitio, usar funciones esenciales (como mantener la sesión iniciada), y asegurar que los servicios funcionen correctamente. Sin estas cookies, algunas partes de nuestros servicios no podrían operar.
- **Cookies de Rendimiento/Analíticas:** Recopilan información sobre cómo los visitantes utilizan nuestra página web y aplicaciones (ej. las páginas más visitadas, el tiempo que pasan en el sitio, si experimentan errores). Utilizamos Firebase Analytics para este fin. Esta información nos ayuda a entender el rendimiento de nuestros servicios y a mejorarlos. Los datos recopilados son generalmente agregados y anónimos.
- **Cookies Funcionales/De Personalización:** Permiten que nuestros servicios recuerden las elecciones que usted hace (como el idioma o la región) y le ofrezcan características mejoradas y más personalizadas.
- **[OPCIONAL - Si en un futuro implementas publicidad con cookies]**  
**Cookies de Publicidad/Marketing:** Se utilizan para mostrar anuncios que son más relevantes para usted y sus intereses. También se utilizan para limitar el número de veces que ve un anuncio, así como para medir la efectividad de las campañas publicitarias. (Si no planeas esto a corto plazo, puedes omitir esta categoría por ahora).
- **Cookies de Terceros:** Algunas cookies son colocadas por terceros, como Google (para Firebase y Google Maps API) o proveedores de servicios de analítica. Estas cookies son controladas por dichos terceros y su uso se rige por sus propias políticas de privacidad y cookies.
- **Su Consentimiento y Control:** Al usar nuestros servicios, usted acepta el uso de estas tecnologías. Para las cookies no esenciales (como las analíticas y de marketing, si aplica), buscaremos obtener su consentimiento explícito a través de un banner o herramienta de gestión de consentimiento de cookies en nuestro sitio web. Puede configurar su navegador para rechazar todas las cookies o para

indicar cuándo se envía una cookie. Sin embargo, si deshabilita las cookies, algunas funciones de nuestros servicios pueden no funcionar correctamente.

## **11. MODIFICACIONES A ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

RYDER se reserva el derecho de modificar o actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Le notificaremos sobre cambios sustanciales a través de la aplicación móvil (mediante un mensaje destacado o notificación push), correo electrónico o mediante una notificación visible en nuestra plataforma web. Su uso continuado de los servicios de RYDER después de la publicación de los cambios constituirá su aceptación de los mismos. Si no está de acuerdo con las modificaciones, deberá dejar de usar los servicios de RYDER y podrá ejercer su derecho a la supresión de sus datos.

## **12. CONTACTO**

Si tiene preguntas, comentarios o inquietudes sobre esta Política de Privacidad, o si desea ejercer sus derechos como titular de datos personales, por favor contáctenos a través de:

- **Correo Electrónico de Privacidad:** [CORREO ELECTRÓNICO EXCLUSIVO PARA TEMAS DE PRIVACIDAD]
- **Teléfono de Privacidad:** [TELÉFONO DE CONTACTO PARA TEMAS DE PRIVACIDAD (OPCIONAL)]