

## **Términos y condiciones Servicio de Traslado**

VMOVE SAS es una empresa Colombiana de Servicios de traslado de Personas en general, sea por cuenta propia o ajena y cualquier otro tipo de transporte, en especial de pasajeros sea por vía terrestre, marítima o aérea, con sede en Chile, España, México, Perú y Colombia. Vmove brinda a las personas a través de Tuboleta un servicio de traslado terrestre personalizado, entre tu evento y tu casa, obteniendo una mayor coordinación y conexión con su conductor, permitiendo experimentar exclusividad y eficiencia en el servicio. Vmove tiene el compromiso de reducir la congestión vehicular y disminuir las emisiones de CO2 que son nocivos para el medio ambiente.

En este documento se establecen los términos y condiciones que rigen el acceso y uso del sitio web de Tuboleta para la compra únicamente del servicio de traslado ida y vuelta disponible en diferentes eventos comercializados por Tuboleta y prestados por la empresa VMOVE SAS. El Pasajero acepta todos los términos y condiciones establecidos en el presente documento y acepta las políticas complementarias y/o específicas vigentes que pudieren existir para Servicios específicos, así como las actualizaciones de las mismas, en el momento que ello ocurriese. Se podrán aplicar condiciones adicionales, y políticas específicas para un evento en particular.

En caso de que el Pasajero no esté de acuerdo con los Términos y Condiciones siguientes o con cualquiera de las políticas complementarias y/o específicas vigentes que pudieren existir para Servicios específicos, deberá abstenerse de realizar la compra del servicio de traslado.

Vmove podrá modificar las condiciones relativas a los servicios de traslado, las cuales serán efectivas después de su publicación. Su acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye su consentimiento a vincularse por las Condiciones y sus modificaciones.

El Pasajero reconoce y acepta que Tuboleta es un simple intermediario entre el asistente al evento y VMOVE SAS en la comercialización del servicio. VMOVE SAS es el encargado de operar y prestar el servicio de traslado de manera independiente. Por lo que todos los derechos y obligaciones derivadas del servicio de traslado estarán en cabeza de VMOVE SAS y el Pasajero.

Tuboleta como intermediario que conecta al asistente con el servicio de traslado para su evento no será responsable, por fallas, retrasos, errores, condiciones de seguridad, derivados de los servicios prestados por Vmove.

La recolección y uso de información personal en relación con los servicios de traslado serán tratados de conformidad con la política de privacidad disponible en [www.tuboleta.com](http://www.tuboleta.com) y en <https://vmove.co/>

## **DERECHO DE RETRACTO**

De conformidad con la Ley 1480 de 2011, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del cliente en las ventas efectuadas a través de métodos no tradicionales o a distancia

Podrá ser ejercido, a través de los canales de atención, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha de la compra, siempre y cuando el servicio de traslado no se vaya a prestar dentro de esos cinco (5) días hábiles.

La devolución se realizará dependiendo del medio de pago utilizado al momento de la compra.

- Si la compra se realiza con TARJETA DEBITO O EFECTIVO, la devolución se hará a través de Efecty. Este servicio tendrá un valor de \$6.000 por cada \$1.000.000 de pesos, los cuales serán descontados del valor de la compra.
- Si la compra se realiza con TARJETA DE CRÉDITO, se iniciará la solicitud de devolución a la tarjeta de la cual se efectuó la compra. Una vez procesado el trámite, el banco emisor (banco del tarjetahabiente) reintegrará el dinero a tu cuenta en un tiempo no mayor a 20 días hábiles.

La solicitud de retracto que cumpla con los requisitos establecidos en la ley podrá realizarse a través de los canales de atención de Vmove y de Tuboleta.

## **Tarifas**

Viaje compartido (viaje unitario) + 1 dirección \$56.000

Viaje Privado 4 pax + 2 direcciones \$241.900

Viaje Privado 7 pax + 3 direcciones \$473.700

Viaje Privado 10 pax + 5 direcciones \$599.900

Costo Método de envío: \$3.000

## **Zonas de Cobertura:**

1. Usaquén
2. Chapinero
3. Santa Fe
4. San Cristóbal
6. Tunjuelito
7. Bosa
8. Kennedy
9. Fontibón
10. Engativá
11. Suba
12. Barrios Unidos
13. Teusaquillo
14. Los Mártires
15. Antonio Nariño
16. Puente Aranda
17. Candelaria

18. Rafael Uribe Uribe

19. Ciudad Bolívar

\*Perímetros urbanos únicamente.

### **Proceso de activación del servicio de traslado:**

Una vez realices la compra del servicio de traslado, recibirás un correo electrónico de confirmación de la compra de Tuboleta.

Dentro de las 24 horas siguientes a la confirmación recibirás un correo electrónico de VMOVE indicándote los pasos a seguir para que puedas activar el servicio de traslado.

Una vez tengas la cuenta activa, podrás ingresar los datos asociados al servicio de traslado (dirección, nombre, teléfono, correo)

Finalizada la activación de ticket de traslado, podrás hacerlo efectivo el día en que lo hayas programado. En este momento obtendrás la confirmación de la reserva y el código QR

El día del evento para el cual programaste el servicio de traslado, por WhatsApp recibirás la información del día, hora, y dirección, así como todos los detalles del viaje.

### **DECLARACIONES DE LOS PASAJEROS:**

El Pasajero declara bajo su responsabilidad que la información suministrada es precisa, completa y valida, y declara contar con la capacidad requerida por la ley aplicable para obligarse en los términos de este contrato, y a acatar y cumplir con sus obligaciones contractuales pactadas en el mismo.

Al adquirir el servicio de traslado usted manifiesta y garantiza lo siguiente:

- a. Que es plenamente capaz y que, estando en pleno ejercicio de su capacidad es su voluntad obligarse en los términos aquí establecidos.
- b. Que está en la posibilidad y cuenta con los recursos suficientes para pagar los servicios.
- c. Que la información que proporcione será veraz y precisa.
- d. Que reconoce que el uso es a título personal, por lo que se obliga desde ahora a no permitir que su perfil en Tuboleta para adquirir el servicio de traslado sea utilizado por un tercero, diferente a usted o a los pasajeros de acuerdo con el tipo de viaje seleccionado
- e. Que tiene pleno conocimiento y acepta que el servicio tiene como único objeto conectar a aquellos Pasajeros que deseen contratar: 1) Servicios privados de transporte en los eventos.
- f. El Pasajero Reconoce expresamente que es el único y exclusivo responsable del uso que le dé al tiquete de traslado, así como de cualquier acción que tenga lugar mediante dicho uso, por lo que no cabe imputación alguna de responsabilidad a Tuboleta y a Vmove.
- g. El Pasajero se compromete a poner en práctica las medidas y recomendaciones de higiene, hábitos saludables, y la responsabilidad de cuidar su salud (autocuidado); así como cumplir con el porte de implementos requeridos por la normativa vigente

(mascarillas quirúrgicas o cualquier otro implemento requerido para adelantar la actividad);

### **PAGO DEL TRASLADO DE PASAJEROS**

El precio de las tarifas por el servicio de traslado será el especificado al momento de la compra y son determinadas por VMOVE SAS.

Los pagos del servicio de traslado, haciendo uso de tarjetas de crédito y/o débito, son procesados mediante la tecnología de un tercero procesador de pagos. Si bien, los precios cobrados a los Pasajeros están en pesos colombianos, según las políticas del banco emisor de la tarjeta y dependiendo del tipo de tarjeta, podrían generarse costos adicionales, dependiendo del tipo de tarjeta y el banco emisor, las transacciones podrían cobrarse en moneda extranjera (dólares). En ese sentido, se podrían generar costos adicionales para transacciones en el extranjero y costos por cambio de moneda.

Es obligación del Pasajero consultar la política de procesamiento de pagos del banco emisor de su tarjeta. Vmove y Tuboleta de ninguna manera y en ningún caso se hará responsable por este tipo de cargos, ni ningún otro no relacionado de manera directa con el medio de pago utilizado misma.

### **RESPONSABILIDAD POR PÉRDIDA DE OBJETOS.**

Por medio del presente, Vmove hace del conocimiento de los Pasajeros las responsabilidades asumidas como empresa dedicada al rubro de transporte. En ese sentido, nos comprometemos a colaborar brindándoles la información que esté a nuestra disposición respecto a los Conductores sobre posibles objetos perdidos durante los Servicios de traslado, siempre que no exista impedimento legal para ello. Asimismo, les recordamos que, de acuerdo con lo estipulado en el presente contrato, Vmove queda exento de cualquier responsabilidad civil, penal o administrativa por la pérdida de cualquier objeto perteneciente al Pasajero.

En el caso de que tengamos en custodia algún objeto y/o elemento entregado en nuestras oficinas por Conductores, estos se encontrarán a disposición de sus propietarios por los siguientes plazos:

Tratándose de objetos perecederos, se desecharán inmediatamente después de recibirlos en nuestras oficinas.

Tratándose de objetos ilegales, por seguridad de los empleados de Vmove y de sus Conductores, se entregarán a las autoridades inmediatamente después de recibirlos en nuestras oficinas, entregando la información que para tal efecto soliciten.

Tratándose de todos los demás objetos olvidados, se desecharán en un plazo de 30 (treinta) días después de recibirlos en nuestras oficinas si el Pasajero no los reclama dentro de dicho plazo.

Vmove se reserva el derecho de solicitar al Pasajero algún medio probatorio (factura de compra u otro pertinente) que pueda demostrar la propiedad del elemento, en caso de que éste sea un artículo de valor.

## **Alcance de la Política de Privacidad**

Esta Política de Privacidad aplica para la recolección y tratamiento de datos e información personal almacenado en Vmove.

Vmove se reserva el derecho de modificar esta Política de Privacidad y será responsabilidad del Pasajero leerla y actuar de acuerdo a ella.

Esta política de privacidad tiene por objeto proporcionarle una visión clara de cómo usamos la información personal que usted proporciona, nuestros esfuerzos por protegerla, sus derechos y las opciones que tiene para controlar su información personal y proteger su privacidad.

Vmove, protegerá la confidencialidad de los datos personales, así como de toda la información de los clientes, como información contable y comunicaciones personales hasta el grado máximo de protección de acuerdo con la legislación vigente. Con este objetivo Vmove utiliza tecnología de seguridad para la producción y comunicación, así como también para el almacenamiento de la misma. Toda la información personal y profesional recibida en nuestros sistemas es automáticamente procesada y su almacenamiento es realizado en un entorno seguro y confiable con todas las condiciones técnicas necesarias para prevenir cualquier tipo de abuso.

Todas las comunicaciones (texto, audio y video) entre Vmove y sus pasajeros, se encuentra completamente encriptada y no puede ser accesible por terceras partes debido al sistema de seguridad HTTPS. Cuando un pasajero ingresa a Vmove, está accediendo a un dominio seguro y confidencial, donde todas las comunicaciones se conducen utilizando el protocolo HTTPS. De esta forma aseguramos que la información intercambiada entre los servidores de Vmove y los ordenadores de los usuarios (PCs, Smartphones o Tablets), se encuentra codificada.

### **Responsable de sus Datos Personales.**

Vmove SAS, con domicilio en Cr 9 calle 81-50 será el único responsable del tratamiento, uso, almacenamiento y divulgación de sus datos personales, conforme a lo establecido en el presente Aviso de Privacidad.

Datos Personales que recaba y almacena Vmove.

Los datos personales que podrá recabar serán:

Nombre completo;

Dirección postal de contacto;

Edad, así como lugar y fecha de nacimiento;

Fecha de registro;

Número de teléfono fijo y/o teléfono celular;

Correo electrónico;

Foto y/o imagen de perfil en redes sociales.

Imágenes y audio que identifican o hacen identificable al titular de dichos datos personales (únicamente aplicable para el Servicio Vmove).

Grabación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de imágenes y reconstrucción por medios electrónicos digitales o analógicos, sobre la experiencia prestada por Vmove.

Dirección física, fecha y hora en la que el Pasajero solicita un Servicio

Dirección física, fecha y hora en la que el Pasajero aborda un vehículo para un Servicio solicitado así como el destino al cual se dirige, el trayecto y la ruta por la cual se dirige a dicho destino y la dirección física en la que el Pasajero culmine el Servicio.

Servicios solicitados y Servicios completados

Ubicación del teléfono móvil, celular o tableta en tiempo real lo que puede revelar la ubicación del Pasajero en tiempo real (Geolocalización y otras fuentes que proveen información relevante como dispositivos cercanos o puntos de acceso a Wi-Fi), datos que serán válidos desde que se solicita el pedido hasta que el Conductor o Pasajero presionan fin de viaje. Adicionalmente, el celular deberá encontrarse encendido y con el Servicio de GPS activo,

Calificaciones, opiniones o comentarios que el o Pasajero haga de Conductores o terceros; y datos técnicos de las llamadas y mensajes entre el Pasajero y el conductor.

Dirección de Protocolo de Internet (IP) que permita detectar y prevenir conductas fraudulentas. El Pasajero podrá compartir su viaje con terceros, siendo bajo su responsabilidad la entrega de dicha información.

### **Tratamiento y uso de los datos personales**

Los datos personales con los que contará Vmove se administrarán y se tratarán para las siguientes finalidades que son estrictamente necesarias para el cumplimiento de la relación jurídico-comercial que el Pasajero mantiene con Vmove Usted manifiesta aceptar y dar consentimiento libre, previo, expreso, inequívoco e informado para el tratamiento de sus datos personales a favor de Vmove para las siguientes finalidades primarias:

- Facilitar tanto al Conductor como al Pasajero, un medio de intercomunicación por el cual, los Pasajeros que requieran del Servicio de pasajeros con chofer, puedan coincidir en la prestación de los Servicios.
- Permitir la coordinación y el reconocimiento por parte del Conductor cuando el Pasajero solicite un Servicio.
- Medir la calidad de los Servicios de los Conductores que el Pasajero haya contratado y canalizar adecuadamente sus solicitudes de Servicio.
- Analizar y evaluar sus características y cumplimiento como Pasajero.
- Monitorear el debido cumplimiento contractual entre el Conductor y el Pasajero;
- Atender cualquier queja, pregunta o comentario del Pasajero.
- Para compartir las evaluaciones, calificaciones, comentarios u opiniones que terceros hagan respecto del Pasajero
- Fines estadísticos.
- Mejorar la calidad de los Servicios de Vmove.
- Enviar notificaciones relacionadas con las modificaciones que se realicen al presente Aviso de Privacidad.
- Detectar y prevenir conductas fraudulentas.
- Para el seguimiento y atención de cualquier presunto incidente reportado como “emergencia” por el Conductor del viaje solicitado por el Pasajero, específicamente, en lo concerniente a los incidentes reportados como presunto: agresión física, agresión sexual, accidente vehicular, robo, hurto, objeto olvidado y delito contra la vida. En dichos supuestos, el Pasajero acepta compartir su identificación oficial y teléfono celular en favor del Conductor que reporta este hecho, a efectos que este último pueda ejercer su derecho a la tutela judicial efectiva.

**Vmove** no comunicará ni cederá a terceros los datos personales de sus pasajeros sin el consentimiento expreso del(los) titular(es). No obstante, lo anterior, si así lo requiere judicialmente, se entregará la información solicitada.

### **Divulgación de Datos Personales**

**Vmove** no comparte, vende o distribuye la información personal y profesional de sus pasajeros con terceros, excepto:

- Para proveer al pasajero de alguna información relacionada a nuestra plataforma y/o sus servicios y productos,
- Cuando sean ocasionalmente compartidos con otras compañías relacionadas a Vmove, o terceros relacionados que actúen en representación de Vmove para los mismos propósitos para los cuales dicha información ha sido recolectada y descritos en esta Política.
- Cuando así sea requerido por la autoridad local
- Para proteger la seguridad e integridad de nuestras bases de datos de esta plataforma.
- En el evento de nuestra venta, fusión, reorganización, disolución o algún evento similar.

Vmove, informará al pasajero de cualquiera de estas transferencias o divulgaciones requeridas por la ley.

### **Formas de Obtener los Datos Personales.**

Vmove obtiene los datos personales directamente del Pasajero, de terceros, de fuentes públicas o en forma automática a través de Tuboleta y cookies, web beacons u otras funcionalidades que permiten ubicarlo en el espacio. Estos datos son estrictamente necesarios para proporcionarle los Servicios.

### **Política de Cookies**

Vmove podrá utilizar cookies temporales para almacenar la información mencionada en el párrafo anterior. Estas cookies serán almacenadas en el folder cookies de los navegadores de los usuarios hasta que éste sea cerrado. Las cookies por si solas no pueden ser utilizadas para identificar al usuario. Las cookies son pequeñas piezas de texto que se envían a los servidores de los usuarios y son almacenados en su disco duro. Éstas, no pueden causar ningún daño al dispositivo. El usuario puede cambiar la configuración de su navegador para prevenir la aceptación automática de cookies.

### **Acceso a la información y correcciones**

El usuario o cliente puede actualizar cualquier información entregada contactándonos a la dirección de correo electrónico [servicioalcliente@vmove.co](mailto:servicioalcliente@vmove.co) y a [servicioalcliente@tuboleta.com](mailto:servicioalcliente@tuboleta.com)

### **Marca registrada**

Vmove es una marca registrada cuyo derecho exclusivo de uso ha sido otorgado de conformidad con las disposiciones legales pertinentes.

Todos los demás nombres de productos, marcas (registradas o no) mencionadas en cualquier parte de este sitio web son propiedad de sus respectivos propietarios.

Cualquier producto, procedimiento o servicio descrito en este sitio web puede estar protegido por otros derechos de propiedad industrial de otros socios comerciales. No poseemos una licencia de operación en todo el contenido que comprende este sitio.

El uso de marcas (registradas o no), nombres de productos u otros derechos de propiedad industrial mencionados en este sitio web por terceros no autorizados expresamente para ello, está prohibido y será sancionado por la ley, de acuerdo con la Ley de Propiedad Intelectual Chilena e Internacional.

### **Ley aplicable y jurisdicción**

La ley aplicable será la Colombiana, la que regirá cualquier controversia o reclamo relacionado con la política de privacidad. El pasajero acepta irrevocablemente y se somete a la jurisdicción personal de tribunales colombianos para todos los efectos. Sin perjuicio de lo anterior, Vmove se reserva el derecho de entablar acciones legales en cualquier jurisdicción donde considere que se ha producido u originado un incumplimiento de este acuerdo.

### **Disposiciones generales**

Vmove y el Pasajero convienen en que en caso de que cualquiera de las cláusulas y numerales del presente contrato fuere declarada, nula, ilegal o no exigible por un tribunal competente, dicha disposición será considerada e interpretada en forma separada de las demás disposiciones aquí contenidas y no afectará en forma alguna la validez, legalidad y exigibilidad de este contrato.

Estos términos y condiciones podrán ser modificados en cualquier momento por Vmove y serán notificados mediante su publicación. El Pasajero tendrá derecho a terminar el contrato si no está de acuerdo con las modificaciones. En caso de que el Pasajero continúe utilizando el servicio de traslado después de

haber recibido las modificaciones, se entenderá que el Pasajero ha aceptado las modificaciones.

El presente contrato representa el acuerdo completo entre Vmove y el Pasajero y reemplaza cualquier representación, conversación, compromiso, comunicación o publicidad anterior.

En caso de que el Pasajero desee comunicarse con Vmove, ya sea para consultas, reclamos quejas y/o sugerencias, deberá enviar un correo electrónico a [servicioalcliente@vmove.co](mailto:servicioalcliente@vmove.co)  
**EL SUSCRITO, OTORGA SU ACEPTACIÓN Y CONSENTIMIENTO A ESTE CONTRATO Y SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES, INCLUYENDO LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

En caso de que los Pasajeros tengan algún inconveniente con el servicio de traslado prestado, podrán reportar dichos inconvenientes a Vmove, a través del correo electrónico [contacto@vmove.co](mailto:contacto@vmove.co). De igual manera, podrán registrar sus solicitudes, quejas o reclamos a través de la plataforma de PQR'S de Tuboleta, las cuales serán trasladadas a Vmove para su atención.