

# Términos y Condiciones

## Aviso de Políticas de Privacidad

En Blue express, fortalecemos y reforzamos la privacidad, para que usted y nosotros tengamos una mejor comunicación e integridad de colaboración.

Este aviso de privacidad describe los tipos de información personal que recopilamos sobre los consumidores, como podríamos utilizarla y con quien compartirla. Este documento también se enfoca a como cuidamos la información personal, se le notificara como puede solicitar, (1) acceder o cambiar la información personal que tenemos sobre usted. (2) Retirar el consentimiento sobre los términos anteriores, (3) No participar en envío de comunicaciones no pertinentes y (4) responder las preguntas que pueda tener sobre nuestras prácticas de privacidad.

## Obtención de la información

Se puede obtener información personal del cliente (como nombre, contacto, detalles de carga) en relación a diversas actividades como (1) uso del sitio web y aplicación Pickup, (2) actividades de envío, incluida la entrega y admisión de envíos, (3) rastreos de envíos o responder preguntas, (4) eventos en los que participa Blue express, (5) promociones u otras ofertas, y (6) llamadas realizadas desde el SAC (servicio de atención a clientes).

Los tipos de información personal que se podrá obtener son los siguientes:

- Información de contacto individual y comercial
  - Nombre.
  - Nombre de la empresa.
  - Dirección física.
  - Dirección de correo electrónico.
  - Numero teléfono.
- Información de envío
  - Nombre.
  - Dirección física.

- Dirección de correo electrónico.
- Número telefónico del remitente y/o del pickup seleccionado.
- Información de todos los puntos de referencias que tiene Blue Express.
- Información con respecto al contenido del envío.
- Información que nos ayude a identificar la identidad.
- Nombres, direcciones de correo electrónico y contactos que nos faciliten la información de a quien enviamos.
- Información proporcionada con respecto a encuestas que puedan fortalecer la mejora continúa de la atención y satisfacción de nuestros clientes, tanto como para los puntos de conveniencia (pickup), como para Blue express.
- Nombre de usuario, contraseña y credenciales utilizadas para acceder a productos y servicios de Blue express
- Manejo de medios sociales, contenido y otros datos publicados en nuestros sitios oficiales de medios sociales o en cualquier otro lugar en internet o lugares públicos. Información tal como la dirección de correo electrónico y otra información que usted pueda compartir, todo esto se podrá obtener a través de las aplicaciones, herramientas, widgets y complementos de redes sociales (incluidos en servicios de inicio de sesión de terceros).
- La ubicación geográfica de su dispositivo móvil, utilizada en funciones de nuestras aplicaciones.
- Número de identificación fiscal o comercial en las circunstancias en las que solicite productos o servicios para los que se requiere esta información, o respecto a ciertas promociones o sorteos.
- Otra información personal que pueda proporcionar para obtener un producto o servicio de parte de Blue express.

Por otra parte, también se recibe información personal de nuestros clientes para realizar servicios. Es posible que reciba información de terceros, estas estarán incluidas en base de datos públicas, plataformas de redes sociales o socios externos, como podrían ser proveedores de marketing.

Cuando se realiza una entrega o admisión de un envío u/o servicio, podemos obtener datos de la ubicación física. Esto incluye, por ejemplo, datos que identifiquen la ubicación real utilizada por el GPS, proporcionando la longitud y latitud de la dirección física.

Además, cuando utiliza nuestras aplicaciones, sitios webs o interactúa con herramientas, widgets o complementos relacionados con Blue express, podemos recopilar cierta información por medios automatizados, como cookies o cache web. La información que recopilamos de esta manera incluye la dirección IP, identificador IMEI o token del dispositivo, características del navegador, las características del dispositivo, sistema operativo, preferencias de idioma, direcciones web "URL" de referencias, información con respecto a las acciones realizadas, fechas y horas de actividades. Las "cookies", son archivos de textos que los sitios web envían a la computadora de un visitante u/o otro dispositivo conectado a internet para identificar de forma concreta el navegador o para

almacenar información con respecto a las preferencias. A través de estos métodos de recopilación automatizada, obtenemos y almacenamos datos de acciones para indicar patrones de comportamiento respecto al uso. Para poder optimizar los procesos de uso, preferencias o usabilidad de información a través de nuestros medios de información. También podemos utilizar herramientas orientadas a análisis de terceros recopilando información sobre el tráfico de visitas en nuestros sitios, aplicaciones u/o otros medios de comunicación.

Los proveedores de aplicaciones, herramientas, widgets y complementos de terceros en nuestros sitios web y aplicaciones, como un botón de “me gusta” dentro de la aplicación o sitio Facebook, también pueden ser utilizados para automatizar la recopilación de información sobre sus interacciones con estas preferencia. Esta información está sujeta a las políticas de privacidad.

## Utilización de la información

La información obtenida se utilizara en los siguientes puntos:

- Admisión, Retiro, Recepción y Entrega de envíos.
- Proporcionar productos y servicios.
- Proporcionar atención al cliente a través de los medios de comunicación de Blue express, ante inquietudes, solicitudes, preguntas o dudas.
- Integración de seguimiento a través de los medios de Blue express.
- Administrar y mantener su cuenta de usuario dentro del sitio web, aplicaciones u otros medios que proporcione la organización.
- Recomendar productos y servicios que se adapten a lo solicitado por nuestros entes colaboradores.
- Permitir interactuar con Blue express a través de nuestras redes sociales.
- Enviar información a nuestros contactos colaboradores si nos solicitan.
- Procesar y administración los reclamos, sugerencias o inquietudes en relación a nuestros servicios.
- Realizar proceso de mejoramiento continuo orientado a nuestro negocio (incluyendo el fortalecimiento de los actuales productos o servicios, generar nuevas líneas de negocios a través de la recopilación de información de los medios de comunicación que interactúan con nuestros colaboradores o clientes).
- Realizar análisis de mercados, consumidores, tendencias y clientes objetivos (target).
- Proteger, identificar y prevenir fraudes u otras actividades prohibidas o ilegales, reclamos y otras responsabilidades.
- Cumplir y velar con los requisitos legales aplicables y orientados a nuestras políticas.
- Establecer, ejercer y defender procesos legales.
- Establecer métricas de medidas y reportar incumplimientos de contratos.

Por otra parte, utilizamos la información recopilada en línea a través de medios convencionales, virtuales u otros medios automatizados con fines tales como (1) personalizar las visitas de nuestros usuarios concurrentes a aplicaciones, web u otros medios de comunicación, (2) entregar contenido adaptado al interés, preferencia o gustos de nuestros usuarios, (3) administrar y proporcionar información que aporte con el negocio, como puede ser la ubicación física geo referenciada, para integrar el código postal. También utilizaremos esta información para ayudar a diagnosticar problemas técnicos y de servicios.

## Publicidad personalizada orientada al cliente

A través de nuestros medios de comunicación, podemos recopilar información sobre sus actividades en línea, para ofrecer publicidad de productos o servicios adaptados a sus gustos, intereses o patrones de comportamiento.

Es posible que pueda ver ciertos anuncios en otros sitios web porque nuestros medios de comunicación son transversales, por lo que colaborar con Facebook, Instagram u otros medios de comunicación masiva es inminente. Estos van a estar orientados a sus gustos o intereses.

Estas redes tienen procesos automatizados de rastreos de sus actividades a lo largo del tiempo mediante recopilación histórica. Estos procesos colaboran y proporcionan efectividad de marketing. Para saber cómo no participar en esta red publicitaria basada en gustos, intereses y patrones de comportamiento, favor comunicarse con el servicio al cliente de Blue express.

## Colaboración de información

En Blue express no vendemos ni compartimos su información, excepción como se describe en este documento. Para llevar a cabo la admisión y entrega de envíos, compartimos información a terceros, como remitentes, consignatarios, proveedores y destinatarios. Los proveedores no están autorizados para utilizar o divulgar su información, excepto cuando sea necesario para realizar el servicio en nombre de Blue express o cumpliendo los requisitos legales.

También podemos compartir la información con nuestros afiliados, franquiciados, agentes externos y socios comerciales estratégicos. Las que se referencian como “Socios Comerciales”,

pueden usar la información para fines descritos en este documento. Podemos compartir datos de ubicación física con los socios comerciales y otros terceros para mejorar los servicios, basados en la ubicación geográfica. A menos que usted se oponga, podemos compartir otra información personal con terceros que no sean socios comerciales para fines propios de dichos terceros, como ofrecer productos o servicios que puedan interesar.

En el curso de la prestación de servicios de transporte y logística, podemos obtener, usar y divulgar información personal a nuestros clientes. En estas circunstancias, procesamos la información según el acuerdo con ellos.

Otra forma de poder divulgar información de usted, es si estamos obligados a hacerlo por ley, reglamento o proceso legal (orden judicial o citación), en respuesta a solicitudes de agencias gubernamentales, como las autoridades policiales, o cuando creemos que la divulgación sea necesaria o apropiada para evitar daños físicos o pérdidas financieras en relación a una investigación de actividad ilegal sospechada o real. Nos reservamos el derecho de transferir cualquier información que tengamos sobre usted en caso de vender o transferir la totalidad o una parte de nuestro negocio o activos (incluso en el caso de una reorganización, disolución o liquidación).

## Usted elige que recibir

Tenemos varias formas de comunicarnos con usted. Puedes rechazar la integración de comunicaciones a través de un correo electrónico, comunicándose con el área del servicio al cliente o a través de nuestros medios de comunicación.

## Ingreso y mantenimiento de datos personales

Con respecto a la ley aplicable, puedes obtener una copia con cierta información personal que guardemos de usted, tendrá la facultad de actualizar o corregir imprecisiones de datos a través de los medios de comunicación o por medio de nuestro servicio al cliente. Para proteger su privacidad y mantener los estándares de seguridad, tomaremos medidas para verificar su identidad, para así poder entregar detalle de información personal. Si usted cree que la información personal es inexacta, sujeto a las leyes vigentes, puede tener derecho a solicitar que corriamos la información al comunicarse con nosotros como se indica a continuación.

# Protegemos su información personal

Tenemos medidas administrativas, técnicas y físicas diseñadas para proteger la información personal que nos proporciona contra la destrucción, pérdida, alteración, acceso, divulgación o uso accidentales, ilegales o no autorizados. Aunque se tomen todas las medidas necesarias para limitar el acceso a nuestras instalaciones, los vehículos internos o externos que trabajen con nuestra organización. No podremos impedir que la información que se encuentra en el exterior de un paquete o carta pueda ser visible para otros.

# Modificaciones de las políticas de privacidad

Este documento puede ser actualizado periódicamente, sin previo aviso a usted. Con respecto a nuestras políticas de información personal. Publicaremos un aviso destacado en nuestros medios autorizados para notificar cualquier cambio significativo del mismo.

# Comuníquese con nosotros

Ante cualquier solicitud, duda o sugerencia que tenga con respecto a nuestros términos y condiciones, orientados a nuestras políticas de privacidad, no dude en contactarse con nosotros a través de los medios de comunicaciones establecidos.