



MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ

Presentación

En primer lugar y atendiendo lo dispuesto en el literal k) y f) del artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y lo dispuesto en el decreto 1377 de 2013, que regula las obligaciones que asisten a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se dispone el deber de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

En el presente caso conforme a las definiciones señaladas en La Ley 1581 de 2012 y la sentencia de constitucionalidad de dicha Ley, sentencia C-748 de 2011 de la C. Constitucional, teniendo la calidad de responsable del tratamiento de datos y buscando el cumplimiento de las garantías e instrumentos diseñados para garantizar la vigencia de los derechos fundamentales consagrados en el artículo 15 y 20 de la Carta, se ha desarrollado este manual cuyo objeto consiste en cubrir dichas garantías e instrumentos a la luz de lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la referida ley.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- LEGISLACIÓN APLICABLE. El presente manual ha sido elaborado con base en las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 en desarrollo de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

ARTICULO 2.- AMBITO DE APLICACIÓN. Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recolecte, almacene, maneje y use la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ**, en desarrollo de su objeto social.

ARTÍCULO 3.- BASES DE DATOS. Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja la Corporación cuyo período de vigencia se prolongará por todo el tiempo en el que la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** desarrolle su objeto social.

ARTÍCULO 4.- OBJETO. El presente manual tiene como propósito garantizar el cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que señala los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, entre ellos el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el

Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





adecuado cumplimiento de la ley y en especial el procedimiento para la atención de consultas y reclamos de los datos recolectados, así como el manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que obtiene la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** derivado de su gestión.

ARTÍCULO 5.- DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se tendrán las definiciones allí consignadas para el legislador y que a continuación se transcriben:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b. **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e. **Dato público:** Es el dato calificado como tal, según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- f. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- g. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- h. **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;
- i. **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;

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





- j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- k. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

ARTÍCULO 6.- PRINCIPIOS. LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ acoge, respeta y aplicará todos y cada uno de los principios establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2013, los cuales constituyen los parámetros generales para el acopio, uso y tratamiento de los datos personales.

CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 7.- AUTORIZACIÓN. La recolección almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 8.- FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a. Quién recopila (responsable o encargado).
- b. Qué recopila (datos que se recaban).
- c. Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento).
- d. Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e. Si se recopilan datos sensibles.

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





ARTÍCULO 9.- PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 10.- AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

ARTÍCULO 11.- CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y
- c. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

ARTÍCULO 12.- AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

CAPITULO III DERECHOS Y DEBERES

ARTÍCULO 13.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ**, en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ**, en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c. Ser informado por la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO 14.- DEBERES DE LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c. Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos;
- d. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012;
- e. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal;
- f. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





ARTÍCULO 15.- DERECHO DE ACCESO: El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

Parágrafo. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

ARTÍCULO 16.- CONSULTAS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos, (titulares), toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

ARTÍCULO 17.- RECLAMOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, 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 del reclamo. Si por alguna circunstancia la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. 3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 18.- IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a. El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b. Su representante, previa acreditación de la representación.
- c. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





presentada. La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Parágrafo 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- b. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- c. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Cada vez que la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

Parágrafo 2.- SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:
- La solicitud de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
 - La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
 - Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 19.- REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó. Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo. Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatorio consentimiento a la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

CAPITULO V SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 20.- MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, la **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** adoptara las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

ARTÍCULO 21.- IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22.- MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ. La **CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ** establece el correo prensa@parquearvi.org para recibir las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. A nivel interno se han establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos teniendo en cuenta los responsables de las diferentes bases de datos y nuestra estructura administrativa interna.

ARTÍCULO 23.- VIGENCIA. El presente manual regirá durante el tiempo necesario y razonable para cumplir las finalidades del tratamiento conforme a la regulación legal existente.

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





POLÍTICAS DE COMPRAS

TURISMO ARVÍ

La Corporación Parque Arví quien a su vez administra el Parque Arví está sujeta a lo regulado en la Ley 300 de 1996 y la 1480 de 2011, además los decretos reglamentarios 1075 de 1997 y 2438 de 2010.

En consideración a esto, queremos siempre ofrecer una experiencia de compra que sea relevante y personalizada, por ello, lo invitamos a leer y analizar nuestros términos y condiciones.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los Términos y Condiciones contenidos en este documento se aplicarán y se entenderán como parte integral de los actos y contratos que se celebren y ejecuten entre los usuarios y la Agencia Turismo Arví la cual es propiedad de la Corporación Parque Arví, para la venta de sus productos a distancia, es decir, las que se realizan a través de la página web, correo electrónico y vía telefónica.

Estos términos y condiciones tienen un carácter obligatorio y vinculante, de no ser aceptados, deberá abstenerse de utilizar la página web o acceder a las ofertas que sean remitidas por los ejecutivos comerciales.

¿Quién puede realizar una compra?

Los servicios solo podrán ser adquiridos por personas que tengan capacidad legal para contratarlos, es decir, aquellas personas que no cuenten con dicha capacidad, además de los menores de edad, no podrán realizar ningún tipo de compra.

Compras realizadas por un menor de edad, deberán ser asumidos por los padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Si se requiere un servicio como empresa, deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de aceptar los términos y condiciones.

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





¿Cómo comprar a través de la página web?:

1. La persona ingresa al sitio web www.parquearvi.org.
2. Entra a la sección Turismo Arví
3. Selecciona la experiencia que desea vivir
4. Luego de leer los detalles de la experiencia se dirige a Cotiza y Reserva
5. Allí seleccionará detalles de la experiencia como: día, hora, cantidad de personas o tipo de alimentación
6. Posteriormente aparecerá el valor de su compra sin IVA y podrá añadirla al carrito, si así lo desea.
7. Una vez dentro del carrito, la persona tendrá la oportunidad de verificar nuevamente los detalles de su compra y podrá realizar modificaciones en ella, si lo considera necesario. También aparecerá el valor total de la compra, con IVA incluido.
8. Se abrirá un formulario para la facturación de la compra, donde se deberá diligenciar casillas como nombre y apellidos, correo electrónico, número de identificación, ciudad, número celular, dirección de residencia y un campo opcional de notas o información.
9. La persona deberá dejar constancia de su mayoría de edad por medio de una casilla de verificación que allí aparece.
10. Luego de esto, la persona podrá proceder a la plataforma de pagos PayU Latam para realizar el pago de la experiencia que desea adquirir.
11. Estando dentro de la plataforma de pagos, se podrá seleccionar el medio por que se desea realizar la compra (Tarjeta de crédito, Tarjeta débito o Débito bancario PSE.
12. Después de realizar el pago analizaremos los detalles de su compra y al correo introducido llegará un correo electrónico en el cual confirmaremos su compra, este proceso puede tardar un día hábil.
13. El comprador deberá hacerse presente en la Taquilla Arví 20 minutos antes de la hora seleccionada para su evento y presentar su documento de identidad original.

¿Cómo cotizar a través de correo electrónico o vía telefónica?

A continuación, describimos cada uno de los pasos que se debe tener en cuenta al momento de solicitar una cotización de nuestros planes turísticos:

1. Las cotizaciones se deberán efectuar mínimo con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha tentativa del evento, entendiéndose como día hábil de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:30 p. m.

Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar Parque Arví Corporación Parque Arví

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





Los días de operación del Parque Arví y en los cuales podremos brindar nuestros servicios, son de martes a domingo, cuando el lunes es día festivo (en Colombia) el Parque opera de manera normal y se cierra por mantenimiento el martes siguiente del día festivo.

2. Deberá comunicarse con el ejecutivo comercial, el cual atenderá la solicitud para realizar la cotización, estas serán atendidas a través de los siguientes medios:

1. Ejecutiva comercial: Daniela Higueta Urrego
Correo: Daniela.higueta@parquearvi.org
Teléfono: 4442979 ext. 145
Whatsapp comercial: 321 899 62 04
2. Ejecutiva comercial: Isabel Cristina Restrepo
Correo: isable.restrepo@parquearvi.org
Teléfono: 4442979 ext. 150
3. Ejecutivo comercial: Nelson Hernández Medina
Correo: nelson.hernandez@parquearvi.org
Teléfono: 4442979 ext. 104

Una vez atendidas sus necesidades el ejecutivo le enviará la cotización dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

¿Cómo puedo reservar un plan turístico?

Deberá tener presente los siguientes tiempos para que se haga efectiva la reserva del evento solicitado:

1. Si el evento se va a realizar dentro de los cinco (5) o siete (7) días hábiles siguientes a la fecha del envío de la cotización, se deberá realizar el pago del 100% del valor total del evento al día siguiente de recibir la cotización, adicional remitir el soporte de pago, con copia de la cédula o RUT en caso de ser empresa y el formato de aceptación de la oferta(cotización).
2. Si el evento se va a realizar dentro de los ocho (8) o 30 días hábiles siguientes a la fecha del envío de la cotización, contará con tres (3) días hábiles para realizar el pago anticipado del 50% del valor total del evento, adicional remitir el soporte de pago, copia de la cédula

Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar Parque Arví Corporación Parque Arví

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





o RUT en caso de ser empresa y el formato aceptación de la oferta (cotización).

3. Si el evento se va a realizar dentro de los 31 días hábiles siguientes a la fecha del envío de la cotización, contará con ocho (8) días hábiles para realizar el pago anticipado del 50% del valor total del evento, adicional remitir el soporte de pago, copia de la cédula o RUT en caso de ser empresa y el formato aceptación de la oferta (cotización).

*El formato de aceptación, llegará adjunto con la cotización al correo del usuario que solicita el plan.

¿Cómo se confirma el plan turístico?

Para ejecutar el evento es necesario cancelar el 50% restante del valor total de la cotización, es decir, debe estar cancelado el 100% cinco (5) días hábiles antes del evento, de no realizarse el pago total, la agencia no operará el evento y se realizará la respectiva devolución del dinero que haya sido cancelado.

Una vez efectuado el pago total del evento, se deberá enviar al ejecutivo comercial el soporte de pago y el listado de los asistentes el cual deberá contener: nombre completo y documento de identidad, lo anterior permitirá a nuestros colaboradores desplegar la logística necesaria para disfrutar de una experiencia significativa en el Parque Arví.

Nota: Cinco (5) días hábiles antes del evento no se podrá hacer modificación alguna a la cotización previamente aceptada.

¿Qué medios de pago puedo utilizar?

Se pueden realizar transferencias bancarias, consignaciones, pagos en corresponsales bancarios, a la siguiente cuenta:

- CUENTA DE AHORROS BANCOLOMBIA
N° 236 970 87 605
A nombre de la CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ -Nit 900154128-1

Nota 1: Los pagos realizados por transferencia bancaria deberán realizarse desde cuentas Bancolombia, si se va a realizar de otro banco el usuario deberá asumir la comisión bancaria respectiva.

Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar Parque Arví Corporación Parque Arví

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





Nota 2: De realizarse pagos a través de plataformas como Baloto, Efecty, Gana, entre otros, el costo del giro debe ser asumido por el cliente.

RESUMEN DEL PROCESO DE COMPRA:

Días hábiles para cotizar antes de la ejecución del evento	Reserva y pago anticipado del evento	Confirmación y pago de la totalidad del evento
Si el evento se va a realizar dentro de los cinco (5) o siete (7) días hábiles siguientes a la fecha del envío de la cotización.	Se debe realizar el pago al día siguiente del envío de la cotización, correspondiente al 100% del valor del evento y remitir el formato de aceptación de la oferta (cotización). N/A	
Si el evento se va a realizar dentro de los ocho (8) a 30 días hábiles siguientes a la fecha del envío de la cotización.	Contará con tres (3) días hábiles para remitir el formato de aceptación de la oferta(cotización) y realizar el pago anticipado del 50% del valor total del evento.	Cinco (5) días hábiles previos al evento debe pagar el 50% restante del valor del evento.
Si el evento se va a realizar dentro de los 31 días hábiles siguientes a la fecha del envío de la cotización.	Contará con ocho (8) días hábiles para remitir el formato aceptación de la oferta (cotización) y realizar el pago anticipado del 50% del valor total del evento.	Cinco (5) días hábiles previos al evento debe pagar el 50% restante del valor del evento.

¿Cómo debo cancelar el Plan turístico y solicitar reembolso?

Si requiere cancelar el evento, debe informarlo a través del correo electrónico del ejecutivo comercial que lo asesoró, para lo cual será necesario que tenga presente los tiempos de cancelación y los porcentajes de devolución, y enviar la siguiente documentación:

1. Formato de solicitud de reembolso diligenciado en su totalidad (este formato será enviado por el ejecutivo comercial)
2. Copia del RUT o cédula de quien realice la compra.

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





3. Copia de certificación bancaria con la que se realizó la compra. (contabilidad)

A continuación, se establecen los tiempos con los que cuenta el usuario para cancelar el plan y el porcentaje de devolución en relación con el valor total:

Tiempos de cancelación	Porcentaje de valor a reembolsar
5 días hábiles antes del evento	100%
4 a 3 días hábiles antes del evento	70%
2 días hábiles antes del evento	50%
1 día antes del evento o el mismo día	20%

Las devoluciones se realizarán a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación (incluyendo los documentos solicitados), estas se realizarán a la cuenta bancaria del titular de la compra y deberá ser este quien asuma el costo de dicha transferencia, la cual tiene un valor de dos mil pesos (\$2.000).

Nota: en caso de solicitar la devolución del dinero a otro banco diferente de Bancolombia, el cliente deberá asumir el costo de la transferencia, la cual tiene un costo de siete mil quinientos pesos \$7.500.

¿Qué pasa si soy extranjero y voy a realizar una compra?

Si eres extranjero deberás seguir los siguientes pasos:

1. Se debe realizar el pago el mismo día o al siguiente del envío de la cotización, correspondiente al 100% del valor del evento y remitir el formato de aceptación de la oferta (cotización) al comercial que atendió la compra; lo anterior para aplicar la TRM del día. Cabe anotar que, si la variación es positiva es decir a favor de la agencia Turismo Arví, no se hará devolución del dinero al cliente por tratarse de fluctuación de la tasa.
2. En caso de requerirse la cancelación del plan deberá sujetarse a lo dispuesto en el numeral denominado:

¿Cómo debo cancelar el Plan turístico y solicitar reembolso?

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





Sin embargo, por ser extranjero deberá remitir los siguientes documentos para el reembolso en una cuenta bancaria en el exterior:

- Nombre del Banco
- Código Swit banco del exterior
- Código ABA

Nota: los anteriores datos aplican solo para transferencia en Estados Unidos, para otros países se necesitarán códigos de transferencia suministrado por el cliente; para realizar la devolución a través de giros, el cliente asumirá la totalidad del costo.

Para efectuar la Devolución del impuesto del IVA, el cliente deberá acreditar su condición de extranjero con alguno de los siguientes documentos, remitiéndolo al ejecutivo comercial con el que tramitó su compra:

- Pasaporte original
- Tarjeta Andina
- Tarjeta de Mercosur
- Visa temporal vigente sellos: TP-7, o TP-11, o TP-12 comprobando su estatus migratorio con el sello vigente de permiso de ingreso y permanencia PIP-3, o PIP-5, o PIP-6, o PIP-10.
- Para el caso del nacional del residente en el exterior deberá acreditar su condición mediante la presentación de la documentación expedida por las autoridades del país de residencia. DUR 1625 de 2016 art 1.3.1.11.1
- **Para agencias de viaje:** registro nacional de turismo del país al que pertenece.

Una vez verificado los documentos requeridos, la agencia Turismo Arví realizará la devolución del dinero dentro de los 30 días siguientes a dicha verificación.

¿Qué pasa si tengo un caso de fuerza mayor o caso fortuito?

En los siguientes casos, de fuerza mayor o caso fortuito del titular de la reserva o un familiar con parentesco de consanguinidad (padres, hijos hermanos, abuelos, nietos), parentesco de afinidad (suegros, cuñado, yernos nueras), parentesco civil (hijos adoptivos) y el conyugue o compañero permanente, el cliente deberá informar alguna de las causales a través del correo electrónico al ejecutivo comercial y dentro de los 10 días hábiles siguientes remitir los siguientes documentos para tramitar un estudio de devolución de acuerdo con los gastos incurridos por la agencia, para lo cual se deberá remitir dicha información.

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





Los casos de fuerza mayor o fortuitos serán los siguientes:

1. Por muerte
 - Registro de defunción
 - Registro civil
 - Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho
2. Por enfermedad
 - Soporte o incapacidad médica
 - Fotocopia del documento de identidad de los visitantes a exonerar
 - Registro civil
 - Acta de matrimonio o documento que certifique unión marital de hecho

La Agencia Turismo Arví no asume responsabilidad por eventos tales como accidentes, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, asuntos de salubridad y cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiere ocurrir durante la estadía en el Parque Arví y solo se comprometerán prestar los servicios y a hacer las devoluciones establecidas en estos términos y condiciones, según el caso.

¿Qué reclamar y a quién?

Cuando el usuario encuentre una insatisfacción por parte del servicio que brinda la Corporación Parque Arví-Turismo Arví, las reclamaciones deberán ser realizadas a través del formulario de PQRS, el cual se encuentra en la página web: parquearvi.org, en donde deberá adjuntar la evidencia que sustente el motivo por el cual se está interponiendo la misma, esto se tramitará como un derecho de petición -PQR, el cual será resuelto en los términos de la ley 1755 de 2015, a continuación, definimos los diferentes tipos de PQRS:

Petición: es una solicitud verbal o escrita con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto. La petición puede ser una solicitud de información.

Queja: Insatisfacción con relación a la atención recibida por parte de los colaboradores de la Corporación Parque Arví. - Turismo Arví.

Reclamo: Manifestación de insatisfacción con relación a la no conformidad en la prestación del servicio.

Sugerencia: Manifestar una oportunidad de mejora del servicio de Turismo Arví.

Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar Parque Arví Corporación Parque Arví

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





RECOMENDACIONES PARA SU EXPERIENCIA CON TURISMO ARVÍ

¿Dónde estamos ubicados?

La Corporación Parque Arví se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín- Colombia en el Corregimiento de Santa Elena, vereda Piedras Blancas, sector El Tambo.

¿Qué pasa si no llegas a tiempo al evento?

Para cumplir con el itinerario establecido en la cotización, te recomendamos estar veinte (20) minutos con antelación a la hora de inicio pactada, de lo contrario, el evento tendrá modificaciones conforme a la programación.

¿Cuál es la ropa adecuada?

Para que tu visita y experiencia en el Parque Arví sea de total agrado, te recomendamos usar zapatos cómodos preferiblemente no de tela, vestuario para clima frío con temperatura de 15°C promedio, impermeable, saco y/o chaqueta.

¿Debo llevar documento de identidad?

La Corporación Parque Arví, les recuerda que como deber ciudadano se debe de portar el documento de identidad para su estadía en el Parque. Estos documentos podrán ser: cédula de ciudadanía o extranjería, tarjeta de identidad, contraseña, registro civil de nacimiento o pasaporte.

¿Dónde guardar los elementos personales?

El cuidado de los elementos personales corresponde exclusivamente del visitante, sin embargo, en caso de que la actividad implique guardar dichos elementos, el ejecutivo comercial dispondrá de un lugar adecuado.

¿Puedo llevar Mascotas?

Si, te invitamos a que hagas un manejo responsable de tu mascota, por lo cual:

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





- Llévala siempre con el lazo para que camine a tu lado y evitemos contratiempos
- Lleva contigo los elementos necesarios para recoger y disponer sus residuos
- Si tu mascota necesita protección adicional para no causar afectaciones a terceros, úsala.

¿Qué pasa si mi evento es al aire libre y el clima no lo permite?

La Agencia de Turismo Arví podrá efectuar modificaciones al plan o servicio turístico, ubicando el evento en otro un lugar dentro de las instalaciones de la Corporación Parque Arví, que permita desarrollar el evento sin ningún percance dada las condiciones climáticas del día del evento, exonerando de responsabilidad alguna a la agencia, pues los fenómenos climáticos son difíciles de pronosticar.

Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar Parque Arví Corporación Parque Arví

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





POLÍTICAS DE COMPRA – TIENDA ARVÍ

TIENDA ARVÍ

La Corporación Parque Arví quien a su vez administra el Parque Arví, está sujeta a lo regulado en la Ley 300 de 1996 y la 1480 de 2011, además de los decretos reglamentarios 1075 de 1997 y 2438 de 2010.

En consideración a esto, queremos siempre ofrecer una experiencia de compra que sea relevante y personalizada, por ello, lo invitamos a leer y analizar nuestros términos y condiciones de compra.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al momento de ingresar a nuestro sitio web <https://parquearvi.org/> el comprador acepta sujetarse a los Términos y Condiciones.

Le recomendamos leer y entender esta sección antes de hacer su pedido. La persona que no acepte estos términos y condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante para el comprador, deberá abstenerse de utilizar el sitio y/o los servicios aquí ofrecidos.

¿Cómo comprar a través de la página WEB - Tienda Arví?:

1. La persona ingresa al sitio web www.parquearvi.org
2. Entra a la sección: Tienda Arví.
3. Selecciona el producto que desea adquirir.
4. Luego de leer los detalles del producto, selecciona "añadir al carrito"
5. Una vez el producto este dentro del carrito, la persona tendrá la oportunidad de verificar nuevamente los detalles de su compra y podrá realizar modificaciones en ella, si lo considera necesario. También aparecerá el valor de la compra el cual tiene incluido el IVA.
6. Después de verificar la compra, en la parte inferior se da clic al botón de ir a pagar.
7. Se abrirá un formulario para la facturación de la compra, donde se deberá diligenciar un formulario con datos personales como nombre y apellidos, correo electrónico, número de identificación, ciudad, número celular, dirección de residencia y un campo opcional de notas o información.
8. La persona deberá dejar constancia de su mayoría de edad por medio de una casilla de verificación que allí aparece.
9. Luego de esto, la persona podrá proceder a la plataforma de pagos PayU Latam para realizar el pago de los productos que desea adquirir.
10. Estando dentro de la plataforma de pagos, se podrá seleccionar el medio por el cual se desea realizar la compra (Tarjeta de crédito, Tarjeta débito o Débito bancario PSE).

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





11. Después de realizar el pago, se analizarán los detalles de su compra y al correo introducido llegará la factura electrónica. **Este proceso puede tardar un día hábil.*

¿CÓMO ADQUIRIR UNA COMPRA DE UN PRODUCTO A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO O VÍA WHATTSAP?

A continuación, describimos cada uno de los pasos que se debe tener en cuenta al momento de solicitar la compra de nuestros productos: el comercial te asesorará y te guiará tu compra a través de este medio:

1. La solicitud de compra se deberá efectuar mínimo con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha que desee que le llegue el producto.
2. Deberá comunicarse con el ejecutivo comercial, el cual atenderá y asesora la solicitud del pedido, estas serán atendidas a través de los siguientes medios:

Ejecutiva comercial: Daniela Higuera Urrego

Correo: Daniela.higuera@parquearvi.org

Teléfono: 4442979 ext. 145

Whatsapp comercial: 321 899 62 04

Ejecutiva comercial: Isabel Cristina Restrepo

Correo: isabel.restrepo@parquearvi.org

Teléfono: 4442979 ext. 150

Ejecutivo comercial: Nelson Hernández Medina

Correo: nelson.hernandez@parquearvi.org

Teléfono: 4442979 ext. 104

¿CUÁLES SON LOS TÉRMINOS DEL CONTRATO DE COMPRAVENTA?

PERFECCIONAMIENTO Y TRANSFERENCIA DE PROPIEDAD.

El contrato entre el comprador y la CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ se perfeccionará cuando una oferta de compra en el Sitio Web realizada por el comprador sea aceptada por LA CORPORACIÓN y se proceda con el embarque de la mercancía desde las instalaciones

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





CONDICIONES DE PAGO.

Antes de la aceptación por parte de LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ de cualquier oferta de compra, el comprador deberá seleccionar los términos y las condiciones de pago del precio correspondiente, según los medios de pago que se encuentran establecidos en la página web. Aun cuando LA CORPORACIÓN ponga a disposición de los Usuarios un sistema de conexión segura para la realización de todas las ofertas de compra, en ningún caso será responsable por las fallas en las comunicaciones de las entidades bancarias o de crédito, así como tampoco de los perjuicios causados a los Usuarios con ocasión de una acción u omisión por parte de dichas entidades.

El precio que se deberá pagar por cada artículo adquirido será el precio vigente en el Sitio Web al momento de hacerse el pedido.

Una vez LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ verifique el pago, podrá proceder a la aceptación de la oferta de compra.

En el evento que el precio de los productos y/o servicios objeto de una oferta de compra no sea pagado, se entenderá que existe incumplimiento del contrato, lo cual es causal para darlo por terminado por parte de LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ. En consecuencia, el comprador asumirá el valor de la devolución de dichos productos.

ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.

LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ se compromete a realizar entregas exclusivamente dentro del territorio del Área Metropolitana del Valle de Aburrá, en las zonas y lugares a los que tenga acceso de acuerdo con su red de distribución (el lugar de entrega deberá tener nomenclatura), Por consiguiente, podrá negarse a la aceptación de una oferta de compra cuando el domicilio registrado por el comprador para realizar la entrega, no se encuentre dentro del Área del Valle de Aburrá habilitadas por LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ para tal efecto.

Los productos objeto de la compraventa serán entregados en la dirección del domicilio que el comprador diligencie al realizar su oferta de compra, dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles, en el Valle de Aburrá(los pedidos serán enviados los días lunes, miércoles y viernes) Dicho plazo será contado a partir de la fecha en que LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ acepte la correspondiente oferta de compra, siempre que no se presenten causas ajenas a la voluntad de LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ que retrasen la entrega, como cualquier evento de caso fortuito o fuerza mayor.

Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde debe realizarse la entrega, se encuentra debidamente autorizada por el comprador para recibir su pedido. Por consiguiente, LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ queda exonerado de cualquier responsabilidad por la entrega que realiza, siempre que la misma se haga en el domicilio registrado en el Sitio Web.

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





De no recibirse el pedido en el domicilio señalado, LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ procederá a la devolución de los productos y/o servicios al respectivo centro de distribución.

El comprador estará en la obligación de contactar a la CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ en un término máximo de tres (3) días calendario, para que se proceda a su reenvío, en cuyo caso los gastos generados por el mismo, correrán por cuenta del comprador, y hasta tanto los mismos no sean cancelados, LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ no estará en obligación de hacer nuevamente el despacho.

Si el comprador no procede a solicitar el reenvío en el término indicado, o no realiza el pago del valor adicional por el reenvío, LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ podrá desistir del negocio, y estará obligado sólo a restituir el monto pagado por los productos, descontando el valor de los gastos incurridos por transporte.

¿CÓMO REALIZAR UN CAMBIO?

A través del correo electrónico: comercial@parquearvi.org, se debe hacer la solicitud de cambio de producto, ya sea este por talla, color u objeto. Los pasos para seguir son los siguientes:

1. Validar si el producto que desea esta en la talla y el color disponible, solo se podrán realizar cambios por productos y/o servicios de igual valor o mayor.
2. Luego se debe hacer llegar el producto a la dirección de envíos de la Corporación Parque Arví, la cual es la siguiente: Corregimiento de Santa Elena, vereda Piedras Blancas sector el Tambo a 500 metros subiendo de la cl 86 con la cr 42), a nombre de LA CORPORACION PARQUE ARVÍ. Luego se validará el estado del producto; el cual debe llegar en perfectas condiciones (empaque original). Si el producto no cumple con las condiciones de cambio se informará al interesado a través de un correo electrónico la razón por la cual no realizamos el cambio y se enviará el producto nuevamente a la dirección de entrega inicial.
3. El producto debe estar debidamente embalado. En este caso los gastos de envío corren por cuenta del comprador.

¿CÓMO REALIZAR UNA DEVOLUCIÓN POR GARANTÍA?

Para realizar una devolución de producto por garantía, éste debe ser entregado en las condiciones en las que se encuentre, puede estar usado y sin etiquetas. El producto no debe estar modificado por el comprador o alterado de su estado original, además debe estar en buen estado y limpio.

**Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví**

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de Llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





Es importante resaltar que los productos tendrán una garantía de 15 días hábiles a partir de la fecha de compra.

La devolución podrá realizarse en las instalaciones de la tienda (Física) de la Corporación Parque Arví ubicada en la dirección: Corregimiento Santa Elena, vereda Piedras Blancas sector el Tambo a 500 metros subiendo de la cl 86 con la cr 42), (Medellin -Colombia) cuando se realice la apertura al público a través de una solicitud siguiendo estos pasos:

1. Realizar la solicitud de cambio/devolución y enviarla al correo electrónico: comercial@parquearvi.org
2. Coordinar con servicio al cliente, la recogida del producto. Si el defecto no cumple con las condiciones de las devoluciones por garantía se informará al interesado a través de un correo electrónico la razón por la cual no se realizará la devolución y se enviará el producto nuevamente a la dirección de entrega inicial.

El producto debe estar debidamente embalado.

Luego de la revisión del producto y que, del estudio de la garantía, se obtenga como resultado que efectivamente el producto tuvo defectos de calidad, idoneidad o funcionalidad no atribuibles al comprador, el costo de envío de este producto será asumido por la Corporación Parque Arví.

Si tiene alguna duda comuníquese al WhatsApp: +57 3218996204 (en horario de lunes a viernes de 9:00 a. m. — 4:30 p. m.).

¿Cómo solicitar un reembolso en caso de que este aplique?

A través del correo electrónico: comercial@parquearvi.org, se debe hacer la solicitud de reembolso de la siguiente manera:

1. Describir la solicitud
2. Adjuntar cédula de ciudadanía o documento legal de identificación, de la persona que realizó la compra
3. Copia de certificación bancaria con la que se realizó la compra

Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79





Las devoluciones se realizarán a más tardar dentro de los 30 días calendario siguientes a la fecha en que se efectuó la reclamación y se hará a la cuenta bancaria del titular de la compra.

Si el reembolso se va a realizar a una cuenta diferente a la del titular de la compra, deberá ser este quien asuma el costo de dicha transferencia, la cual tiene un valor de dos mil pesos (\$2.000).

Nota: en caso de solicitar la devolución del dinero a otro banco diferente de Bancolombia, el cliente deberá asumir el costo de la transferencia, la cual tiene un costo de siete mil quinientos pesos \$7.500.

Centro Ambiental y Cultural Ignacio Vélez Escobar
Parque Arví Corporación Parque Arví

Corregimiento Santa Elena. Vereda Piedras Blancas,
sector El Tambo
(cerca a la estación de llegada del Cable Turístico Arví)

Pbx: (57 4) 4 44 29 79

