

**POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
DE LA SOCIEDAD AFRICA MOTOS S.A.S.**

CONTENIDO

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES	3
ARTÍCULO 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	4
ARTÍCULO 3. LEGISLACIÓN APLICABLE	4
ARTÍCULO 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
ARTÍCULO 5. OBJETO	4
ARTÍCULO 6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN	5
ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN	5
ARTÍCULO 8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN	5
ARTÍCULO 9. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN	6
ARTÍCULO 10. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	7
ARTÍCULO 11. OTROS FINES	7
ARTÍCULO 12. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS	9
ARTÍCULO 13. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES (CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN)	10
ARTÍCULO 14. SUPRESIÓN O ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN	12
ARTÍCULO 15. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	12
ARTÍCULO 16. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN	13
ARTÍCULO 17. DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	13
ARTÍCULO 18. VIGENCIA	13

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y en aras de brindar un tratamiento adecuado a los Datos Personales con los que cuenta a **AFRICA MOTOS S.A.S.**, en adelante la **SOCIEDAD**, se adoptan las siguientes políticas de tratamiento de Datos Personales.

Por medio del presente documento, la **SOCIEDAD** expresa que garantiza los derechos de los Titulares de la información a la cual tenga acceso, utilizándolos únicamente para los fines que se describen en las presentes políticas y actuando bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES: Para efectos de la aplicación del presente manual, cuando las palabras que se enuncian a continuación se expresen con su primera letra en mayúscula, se entenderá por las mismas, lo siguiente, independientemente de que estén en plural o en singular:

1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
2. **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.
3. **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
4. **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
5. **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.
6. **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.

7. **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.
8. **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
9. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

ARTÍCULO 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

AFRICA MOTOS S.A.S. empresa de carácter comercial, actuará como responsable del Tratamiento de aquellos datos personales que sea suministrados en virtud del uso del sitio web del E-COMMERCE y/o de las relaciones contractuales que de este surjan con los USUARIOS.

En condición de Responsable del Tratamiento, la **SOCIEDAD** se compromete a tratar los datos personales que le sean suministrados de conformidad con los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad establecidos en el artículo 4 de Ley 1581 de 2012.

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. Razón Social: | AFRICA MOTOS S.A.S. |
| 2. NIT: | 900 281 860 - 7 |
| 3. Domicilio principal: | calle 37 # 52 - 92 |
| 4. Página Web: | www.africamotos.com |
| 5. Teléfono: | 604 - 444 5996 |
| 6. Celular: | 3116304490 - 3217480148 |
| 7. Correo notificaciones judiciales: | administrativo@africamotos.com |

Persona o dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos: el área encargada de recibir y canalizar todas las solicitudes e inquietudes es la Gerencia a través del correo electrónico: administrativo@africamotos.com

ARTÍCULO 3. LEGISLACIÓN APLICABLE: El presente manual fue elaborado con fundamento en los preceptos contenidos en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

ARTÍCULO 4. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Las políticas aquí contenidas se aplican al tratamiento de los datos de carácter personal que se encuentren en poder de la **SOCIEDAD**.

ARTÍCULO 5. OBJETO: Por medio de las siguientes políticas se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los Responsables del Tratamiento de Datos Personales y al artículo 13 del Decreto 1377 de 2013. Así mismo, se busca fijar un procedimiento a partir del cual se garantice la protección de los Datos Personales que reposan en las bases de datos de la **SOCIEDAD**, suministrados en virtud del uso del sitio web del E-COMMERCE y/o de las relaciones contractuales que de este surjan con los USUARIOS.

ARTÍCULO 6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN: Los Titulares de los Datos Personales tratados por la **SOCIEDAD**, tendrán los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a las normas de protección de Datos Personales.
5. 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.
6. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las presentes políticas que motiven nuevas consultas.

ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN: La recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión o cualquier otra operación que se haga de los Datos Personales por parte de la **SOCIEDAD**, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular. La **SOCIEDAD** en su condición de Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la Autorización de los Titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha Autorización.

Si el Titular expresamente manifiesta que no otorga autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales, la **SOCIEDAD** deberá eliminarlos inmediatamente, absteniéndose de hacer cualquier Tratamiento sobre los mismos.

ARTÍCULO 8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN: La Autorización será solicitada por la **SOCIEDAD** de manera previa al Tratamiento de los Datos Personales. Para los casos en los cuales se esté haciendo un Tratamiento sin contar con la Autorización del Titular de la información, la **SOCIEDAD** deberá proceder de inmediato a solicitar su Autorización para continuar con dicho Tratamiento, pues en ningún caso se podrán tratar Datos Personales sin contar con la Autorización del Titular de estos, salvo aquellos eventos que, por ley, no requieren de Autorización, según lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

La **SOCIEDAD** obtendrá la Autorización del Titular a partir de diferentes medios dispuestos para el efecto. La utilización de uno u otro dependerá del caso concreto con el Titular. A saber:

1. **Formato de Autorización manual:** Este formato se entregará al Titular cuando de forma presencial esté en contacto con personal vinculado a la **SOCIEDAD** y se requiera obtener su Autorización en ese momento para continuar con el trámite o diligencia que estén llevando a cabo el Titular y el personal de la **SOCIEDAD**. El personal de la **SOCIEDAD** deberá entregar al Titular dicho formato para que sea diligenciado y firmado por él y devuelto al personal de la **SOCIEDAD** para ser archivado.

2. **Formato de Autorización vía correo electrónico:** Este mecanismo se utilizará cuando no sea posible entregar de forma física al Titular el formato de Autorización, por lo cual, la **SOCIEDAD** podrá, de forma masiva, enviar un correo electrónico a los Titulares que contenga adjunto el formato de Autorización. Para obtener la Autorización por este medio, bastará con que el Titular envíe un correo electrónico sin formalismo alguno o si desea podrá diligenciar el formato y enviarlo a la **SOCIEDAD** escaneado o físico. En el envío masivo del correo electrónico, la **SOCIEDAD** no podrá hacer visibles las direcciones de correos electrónicos a las cuales se envía el correo, obligándose a mantener dichas direcciones ocultas con el fin de que los destinatarios no puedan ver las direcciones electrónicas de los demás.
3. **De forma verbal:** En los eventos en los cuales no sea posible que el Titular diligencie el formato manual ni el envío de esta vía correo electrónico, o que habiendo entregado o enviado la **SOCIEDAD** el formato, el Titular no se pronuncie sobre la Autorización, la **SOCIEDAD** podrá solicitar la Autorización de forma verbal, siempre y cuando pueda quedarse con constancia de la misma. Si se opta por una grabación, deberá además solicitarse al Titular su autorización para ser grabado.

Preferiblemente se intentará obtener la Autorización por los dos medios anteriormente mencionados, siendo el medio verbal al último al cual se recurra.

4. En todo caso, siempre se tendrá que las conductas inequívocas desplegadas por el Titular representan una forma de dar su Autorización, a pesar de que la misma no se haya obtenido por ninguno de los tres mecanismos señalados anteriormente. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

PARÁGRAFO: La **SOCIEDAD** deberá conservar prueba de la Autorización otorgada por los Titulares en los archivos que se dispongan para el efecto, para ello la **SOCIEDAD** podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos, realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

ARTÍCULO 9. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN: Los Titulares de los Datos Personales pueden en cualquier momento revocar la Autorización otorgada a la **SOCIEDAD** para el Tratamiento de sus Datos Personales o solicitar la supresión de estos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Los mecanismos dispuestos por la **SOCIEDAD** para que el Titular pueda ejercer sus derechos de revocatoria y supresión son los que se detallan más adelante para el procedimiento de atención de consultas, reclamos y peticiones para el ejercicio de los derechos de los Titulares.

Los mecanismos establecidos para el ejercicio de los derechos de los Titulares, incluidos el de la revocatoria y la supresión, siempre deberán ser sencillos y gratuitos.

PARÁGRAFO: La revocatoria de la Autorización puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto la **SOCIEDAD** deberá cesar cualquier actividad de Tratamiento de los datos; por otra parte, de manera parcial en relación con ciertos tipos de datos, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de Tratamiento. En este último caso, la **SOCIEDAD** podrá continuar tratando los Datos Personales para aquellos fines en relación con los cuales el Titular no hubiera revocado su Autorización.

ARTÍCULO 10. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO: las operaciones de Tratamiento que hará la **SOCIEDAD** sobre los Datos Personales de los Titulares, consistirán en la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión de los mismos y cualquier otra operación lícita necesaria para el desarrollo de su objeto social. Considerando que la **SOCIEDAD** puede llegar a contar con Datos Personales de clientes, proveedores, contratistas, accionistas, ex accionistas, empleados, ex empleados, posibles clientes, candidatos a algún cargo en la **SOCIEDAD**, entre otros, la finalidad del Tratamiento puede variar según la persona a la cual pertenezcan dichos datos, pudiendo aplicar para el caso concreto una o algunas de las finalidades del Tratamiento y teniendo como finalidad principal y común para todos, permitir el desarrollo del objeto social y el giro ordinario de los negocios de la **SOCIEDAD**.

A raíz de esta finalidad, se desprenden finalidades específicas, a saber: i) promoción, oferta y comercialización de los servicios y productos de la **SOCIEDAD**; ii) contacto de clientes para cualquier actividad que el vínculo comercial demande, entre ellas, facturación, despachos, instalaciones y cualquier otra gestión relacionada con la ejecución del objeto del contrato celebrado con un cliente; iii) selección de personal; iv) solicitud de suministros, bienes y servicios a proveedores y contratistas; v) conocimiento de los empleados y ex empleados de la **SOCIEDAD** para efectos de nómina, afiliaciones, prestaciones sociales, contratos de trabajo, liquidaciones e información general de personas vinculadas a la **SOCIEDAD**.

ARTÍCULO 11. OTROS FINES: Además de los fines enunciados en el artículo décimo, la **SOCIEDAD** también podrá tratar los datos personales, entre otros, para los siguientes fines:

- a. Gestionar trámites (peticiones, quejas, reclamos y solicitudes) y efectuar encuestas de satisfacción a clientes y aliados comerciales de la **SOCIEDAD**.
- b. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al titular con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios.
- c. Realizar actividades de mercadeo, servicio al cliente, actividades de activación de marca, premios y promociones, directamente o a través de terceros derivados de alianzas comerciales o de cualquier vínculo.
- d. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post contractual con contratistas, proveedores y empleados.
- e. Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a las compañías aliadas de la **SOCIEDAD** o a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de almacenamiento de información en la nube o servidores remotos.
- f. Conocer, almacenar y procesar toda la información suministrada por los titulares de datos en una o varias bases de datos, en el formato que estime más conveniente.
- g. Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación.
- h. Adelantar todas las actividades tendientes al cumplimiento de las obligaciones consignadas en las POLÍTICAS DEL E-COMMERCE.
- i. Adelantar todas las actividades tendientes al cumplimiento de las obligaciones a cargo de la **SOCIEDAD** de acuerdo con los CONTRATOS DE COMPRAVENTA DE PRODUCTOS EN EL SITIO WEB DEL E-COMMERCE suscritos con los Usuarios.
- j. Adelantar todas las actividades tendientes al cumplimiento de las obligaciones a cargo de la **SOCIEDAD** de acuerdo con las relaciones comerciales entabladas con los Usuarios.
- k. Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al Titular con quien se propone entablar

relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones.

- l. Validar y verificar la identidad de los Usuarios realizar estudios de seguridad y/o aplicar los protocolos de seguridad a fin de prevenir y mitigar el riesgo de fraude, usurpación de identidad, lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- m. Asegurar que el Usuario tenga al menos 18 años de edad.
- n. Establecer una relación contractual, así como mantener y terminar una relación contractual.
- o. Ponerse en contacto con los Titulares a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico y demás medios considerados electrónicos) físicos y/o personales.
- p. Notificar al titular sobre pedidos, despachos o eventos conexos a la compra de los productos de la **SOCIEDAD**.
- q. Suministrar información comercial, legal, de seguridad de los productos, al igual que las características técnicas y objetivas que los mismos posean.
- r. Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo, proporcionar el contenido y los productos que la **SOCIEDAD** considere podría interesarle al Titular de acuerdo con sus preferencias y, a partir de ello, adelantar contactos con fines comerciales y promocionales a través de correo, teléfono, celular, correo electrónico o cualquier otro medio conocido o por conocer.
- s. Recibir información por parte de la **SOCIEDAD** respecto a campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener enterado al Titular, utilizando para tal fin llamadas telefónicas, mensajes de textos, correos electrónicos, Facebook, Twitter, Instagram o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros.
- t. Realizar encuestas de satisfacción y, a partir de estas, realizar mejoras generales en el sitio web del E-COMMERCE
- u. A su turno, la información de pedido, de acceso y demográfica podrá ser utilizada por la **SOCIEDAD** para adaptar su experiencia y expectativa a través del sitio web del E-COMMERCE y realizar campañas publicitarias personalizadas a partir de los gustos y necesidades expresadas por el Titular.
- v. Acceder y consultar los datos personales de los Titular que reposen o estén contenidos en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública (como entre otros, los Ministerios, los Departamentos Administrativos, la DIAN, la Fiscalía, Registraduría Nacional del Estado Civil, Juzgados, tribunales y altas Cortes) ya sea nacional, internacional o extranjera.
- w. Crear y utilizar bases de datos para los fines descritos en el presente documento.
- x. Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del Titular.
- y. Atender, gestionar y dar soluciones a las consultas, solicitudes, peticiones, quejas y reclamos relacionados con los productos ofrecidos por la **SOCIEDAD**.
- z. Realizar todas las gestiones de orden tributario, contable, fiscal y de facturación.
- aa. Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.

Los datos que se recolecten o almacenen sobre los trabajadores de la **SOCIEDAD** tendrán las siguientes finalidades:

- a. Celebrar el contrato de trabajo;
- b. Dar cumplimiento a las obligaciones laborales del empleador, tales como:
 - Afiliación al sistema de seguridad social integral y pago de aportes.
 - Afiliación a la caja de compensación y pago de aportes parafiscales.
 - Velar por la seguridad y salud del trabajador en el lugar de trabajo, de conformidad con las

normas aplicables al sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

- Practicar la retención en la fuente de conformidad con lo establecido en las normas tributarias aplicables y el pago a la DIAN de las sumas retenidas.
- Emitir certificados laborales, de ingresos y retenciones solicitados por el trabajador,
- Suministrar información requerida por una entidad o autoridad nacional que requiera datos personales de conformidad con las normas vigentes.
- Realizar los pagos de nómina necesarios en la forma que señale el trabajador.
- Para la contratación de seguros de vida y de gastos médicos o para el otorgamiento de cualquier otra prestación extralegal que se derive de la relación laboral con el empleador.
- Para notificar a familiares en caso de emergencias producidas en horario de trabajo, en las instalaciones del empleador o fuera de ellas, pero durante el cumplimiento de sus funciones.
- Crear el carné de identificación y acceso a las instalaciones del empleador.
- Mantener y conservar la seguridad del personal y los bienes del empleador.
- Cualquier otro relacionado con la relación laboral entre el empleador y sus trabajadores, necesario para que dicha relación se desarrolle normalmente.

Luego de terminado el presente contrato de trabajo celebrado entre las partes, el empleador continuará realizando el tratamiento de los datos personales recibidos, con el fin de mantener información histórica y/o estadística respecto del cumplimiento de sus obligaciones legales, particularmente laborales, y ejercer su derecho de defensa, de ser necesario.

ARTÍCULO 12. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS: para que los Titulares de la información puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus Datos Personales y revocar la Autorización, la **SOCIEDAD** ha designado como área responsable al área de administración de la **SOCIEDAD** para que atienda los distintos requerimientos (peticiones, consultas, quejas y reclamos).

Frente a esta área y su equipo de trabajo, los Titulares deberán surtir el procedimiento establecido más adelante para el ejercicio de los derechos.

Dicha área y quien se encuentre en la dirección de esta, será además la encargada de velar por la protección de los Datos Personales, garantizar su seguridad y el cumplimiento del presente manual a la luz de lo establecido en las normas que regulan la materia.

Para ejercer sus derechos, los Titulares pueden contactarse con el área responsable al correo electrónico administrativo@afriamotos.com. De igual forma, podrán enviar por escrito el requerimiento a la dirección Calle 37 # 52 – 92 en el municipio de Medellín, Antioquia.

ARTÍCULO 13. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES (CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN): los Titulares o sus causahabientes (ambos para efectos de este artículo se denominarán los interesados) que deseen hacer una consulta, reclamo o petición para el ejercicio de los derechos que les asisten con relación a los Datos Personales que trata la **SOCIEDAD**, deberán seguir el siguiente procedimiento:

1. El medio que la **SOCIEDAD** ha habilitado para que los interesados puedan hacer consultas, reclamos y peticiones para el ejercicio de los derechos relacionados con sus Datos Personales, será el correo electrónico administrativo@afriamotos.com. Si el interesado no desea o no puede hacerlo a través de correo electrónico, podrá hacerlo enviando su

consulta, reclamo o petición a la dirección física indicada en el artículo denominado "identificación del responsable del tratamiento de datos personales" del presente manual.

En cualquier caso, el interesado deberá identificarse en su totalidad, indicando nombres y apellidos completos, teléfono, dirección física para recibir notificaciones y correo electrónico para recibir notificaciones. Adicionalmente, el interesado deberá identificar claramente cuál es su consulta, reclamo o petición. Deberá también aportar los documentos que requiera necesarios o convenientes. En el caso que sea el causahabiente del Titular quien actúa, deberá aportar el documento idóneo que lo acredite como causahabiente del Titular.

En los casos de reclamos, el interesado, deberá, además, hacer una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo. Debe tenerse en cuenta que los reclamos proceden cuando el interesado considera 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.

2. La **SOCIEDAD**, a su discreción, podrá responder a la consulta, reclamo o petición a la dirección física informada por el interesado para notificaciones o al correo electrónico informado por el interesado para notificaciones, independientemente del medio del cual se haya valido el interesado para hacer el reclamo, consulta o petición.
3. En caso de que el interesado suministre la información anteriormente mencionada de manera incompleta o confusa, la **SOCIEDAD** podrá pedirle al interesado, vía correo electrónico informado para notificaciones o mediante comunicado enviado a la dirección informada para notificaciones, que complemente la información requerida o la aclare. Esto deberá hacerlo la **SOCIEDAD** dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, consulta o petición y suspenderá el término que tiene la **SOCIEDAD** para contestar. Una vez el Titular suministre o aclare la información, se reanudará dicho término. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento de la **SOCIEDAD**, sin que el interesado presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, consulta o petición.
4. Cuando se trate de consultas, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de estas, a menos que la ley fije un término inferior por la naturaleza del Dato Personal. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Igual procedimiento se seguirá para los casos de peticiones.
5. Cuando se trate de reclamos, el término máximo para atenderlos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

6. El derecho de supresión parcial o total de los Datos Personales, podrá solicitarse en los siguientes eventos:
 - a. El Titular considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa vigente.
 - b. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
 - c. Cuando se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el interesado. Sin embargo, este derecho no es absoluto y en consecuencia la **SOCIEDAD** podrá negar el ejercicio de este cuando:

- a. El interesado tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.
- b. 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.
- c. 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.

PARÁGRAFO 1: El interesado sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta, reclamo o petición ante la **SOCIEDAD**.

PARÁGRAFO 2: La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la Autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

PARÁGRAFO 3: Si por algún motivo la consulta, reclamo o petición es recibida por el área o persona no competente o designada para el efecto, esta deberá remitirlo de inmediato a la persona o área competente o designada.

ARTÍCULO 14. SUPRESIÓN O ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Cuando se encuentre que en las bases de datos de la **SOCIEDAD** hay datos personales inactivos o en desuso por más de tres (3) años, el Encargado o área encargada informará de manera verbal o escrita al Responsable sobre tal situación con el objetivo de que este decida si se continúa con el almacenamiento de esos datos en los archivos de la **SOCIEDAD** o si se opta por suprimirlos o eliminarlos, decisión que deberá tomarse bajo el entendido de que los mismos están en desuso o inactivos y de que la **SOCIEDAD** no los requiere más. Dicha decisión deberá comunicarla al Encargado o área encargada de forma verbal o escrita dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del Encargado o área encargada.

En el evento en que el Responsable decida no continuar con el almacenamiento de dichos datos, ordenará al Encargado o área encargada la supresión o eliminación de los mismos, quien dentro de

los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión, deberá proceder conforme la misma. El procedimiento de eliminación o supresión deberá surtirse de tal forma que se garantice que no quedará rastro alguno de la información personal de los Titulares, por lo que deberá hacerse uso de recursos como trituradores de papel, quemado de papel o cualquier otra herramienta que garantice que los datos eliminados o suprimidos no quedarán a disposición de un tercero que los pueda encontrar y que no ha quedado rastro alguno de los mismos. Igual regla deberá seguirse para los datos que se almacenen de manera virtual o automatizada, haciendo uso de las herramientas informáticas que permitan eliminar o suprimir de forma total del sistema dicha información.

ARTÍCULO 15. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: La **SOCIEDAD** se obliga a efectuar un Tratamiento de los Datos Personales solo para los fines del mismo, destinándolos a un uso lícito y exclusivo para el cual fueron recolectados. No podrá utilizarse la información para fines distintos a los propuestos en este manual y el personal de la **SOCIEDAD** no podrá divulgarla a terceros por un motivo diferente al de las finalidades mencionadas. No podrá hacerse un Tratamiento de Datos Personales para satisfacer un interés particular o privado, pues siempre el Tratamiento deberá estar enmarcado a los fines del objeto social y del Tratamiento.

El personal vinculado a la **SOCIEDAD** se obliga a no utilizar esta información para un ámbito u objeto diferente al aquí propuesto, ni para su uso personal ni para satisfacer intereses de terceros, obligándose a tratar los Datos Personales únicamente para lo cual autorizó el Titular.

Será obligación de la **SOCIEDAD** poner en conocimiento del personal que tenga relación con el Tratamiento de Datos Personales, el presente manual.

Para los eventos en los cuales las bases de datos estén almacenadas de forma física, la **SOCIEDAD** las guardará en un archivo cuyo acceso será restringido y garantizará que las mismas no podrán ser de consulta o acceso público a todos los empleados y terceros, sino solamente a aquellas personas a quienes se les haya dado la facultad de acceder a dicho archivo.

Para los eventos en los cuales las bases de datos estén almacenadas de forma automatizada, la **SOCIEDAD** se responsabilizará de que el acceso a las mismas sea a través de usuarios y contraseñas creadas para ciertas personas, restringiendo el acceso público del personal o de terceros a las mismas. Así mismo, las bases de datos automatizadas no estarán almacenadas en todos los computadores de los empleados, sino en algunos de ellos.

ARTÍCULO 16. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN: Los Datos Personales tratados por la **SOCIEDAD** solo podrán suministrarse a las personas que se indican a continuación, previa solicitud por parte de ellas:

1. A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

ARTÍCULO 17. DATOS PERSONALES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: La **SOCIEDAD** podrá tratar los Datos Personales de menores de edad siempre que no se pongan en riesgo sus derechos fundamentales y el Tratamiento responda a la realización del principio de su interés superior.

ARTÍCULO 18. VIGENCIA: El presente manual rige a partir de la fecha de su publicación y el período de vigencia de las Bases de Datos que la **SOCIEDAD** tenga en su poder será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado o cuando la **SOCIEDAD** cese sus funciones, lo que ocurra primero.