



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL DE ELECTRA S.A

ELECTRA S.A con domicilio en Cali - Valle, Carrera 1 # 18-19 con sucursales Bogotá, Medellín y Barranquilla, en el presente documento establece las políticas de tratamiento de los datos personales de personas naturales en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y su decreto reglamentarios (o cualquier otra norma que reglamente, adicione, ejecute, complemente, modifique, suprima o derogue a la Ley 1581 de 2012).

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos, sea física o digital y que los haga susceptibles de tratamiento que se encuentre en poder de ELECTRA S.A. y sus filiales o subsidiarias, así como a las relaciones de ELECTRA S.A. como responsable y cualquier de sus encargados.

2. DEFINICIONES:

a. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

b. Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;

c. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

d. 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;

e. 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;

f. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

g. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales.

3. Principios específicos

ELECTRA S.A. aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

a) *Principio de legalidad*: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.

b) *Principio de finalidad*: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

c) *Principio de libertad*: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

d) *Principio de veracidad o calidad*: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) *Principio de transparencia*: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de ELECTRA S.A., en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernan.

f) *Principio de acceso y circulación restringida*: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente Ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

g) *Principio de seguridad*: La información sujeta a tratamiento por ELECTRA S.A., se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas, administrativas que sea necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso o modificación no autorizado o fraudulento.

h) *Principio de confidencialidad*: Todas y cada una de las personas que intervienen en el tratamiento de la Información registrada en nuestras bases de datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones.

4. TRATAMIENTO

Los datos personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, depurados, analizados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados cruzados con información propia y/o de terceros autorizados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento.

5. FINALIDADES:

La información personal de los Titulares que es tratada tiene las siguientes finalidades:

- a. Dar cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones y para ejercer los derechos que se derivan de su calidad de Sociedad Comercial y en general, de las actividades propias de su objeto social principal y conexas.
- b. Para actividades de mercadeo y/o promoción de productos y servicios
- c. Para el envío de información de ventas; información comercial y publicitaria, en los casos permitidos por la ley; información respecto de políticas comerciales y administrativas; y referente a documentos de cobro y de pago.
- d. Para gestionar solicitudes, quejas, reclamos.
- e. Para la gestión de actividades de carácter laboral.
- f. Gestionar tareas básicas de administración.
- g. Facilitar la correcta ejecución de las compras y los servicios contratados.
- h. Informar por cualquier medio, las promociones, eventos, concursos, actividades de promoción y otras finalidades comerciales directa o indirectamente relacionadas con la actividad propia de ELECTRA S.A.
- i. Darle cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales que ELECTRA S.A tenga con sus clientes, empleados, proveedores, así como con las autoridades judiciales o administrativas. Transferir a terceros vinculados al Responsable, la información proporcionada. Para el envío de información respecto de políticas comerciales y administrativas de la sociedad responsable del manejo de la información.

5. Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo Responsable y Encargado involucrado en el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

6. OBLIGACIONES DE ELECTRA S.A

- a) Solicitar y conservar, copia de la autorización otorgada por el titular de los datos.
- b) Informar al titular, sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. c) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de derechos de los titulares, en especial el derecho de hábeas data.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad idóneas para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. e) Rectificar la información cuando sea incorrecta e informar al Encargado. f) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los clientes

- g) Actualizar la información, comunicando al Encargado todas las novedades respecto de los datos que previamente se le hayan suministrado.
- h) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- j) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k) Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la ley 1581 de 2012 o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen ,modifiquen, supriman o deroguen.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a ELECTRA S.A, salvo cuando expresamente se exceptúe en la ley como requisito para para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen , supriman o deroguen) o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento acorde con el artículo 10 numeral 4° del Decreto 1377 de 2013.
- c) Ser informado por ELECTRA S.A o alguna de las compañías encargadas del Tratamiento de los datos personales, previa solicitud, acerca de la existencia de datos que le conciernan y el uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- e) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- f) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

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. -La eliminación de los 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 judicialmente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Los titulares o sus causahabientes como Titulares de la información reportada, puedan realizar peticiones, consultas y reclamos, conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización concedida o solicitar prueba de la misma y en general ejercer sus derechos.

8.1 CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que se encuentre en las bases de datos de ELECTRA S.A. Para tal efecto, se deberá indicar su nombre completo y número de identificación, así como el correo electrónico en que recibirá la respuesta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta en el término indicado, se informará al interesado indicándole cuáles son los motivos de la demora e informándole la fecha en que se responderá su consulta. La nueva fecha no será superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Para dichas consultas se han habilitado los siguientes correos electrónicos:

servicioalcliente@electra.com.co o a la línea de atención al cliente 0572-88232050

8.2 RECLAMOS

Los titulares que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de la ley de protección de datos (Ley 1581 de 2012), podrán presentar reclamación ante ELECTRA S.A o el encargado del tratamiento bajo las siguientes reglas:

Un reclamo completo debe contener, por lo menos:

(i) Identificación del Titular y del reclamante (en caso de que no sea el mismo Titular).
(ii) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.

(iii) Dirección física o electrónica de notificación.

(iv) Documentos y anexos que se pretendan hacer valer en el curso del reclamo.

(v) Petición u objeto del reclamo.

Los medios habilitados para las reclamaciones respectivas son los siguientes:

servicioalcliente@electra.com.co o a la línea de atención al cliente 0572-88232050

Por otra parte, todos los reclamos serán ser atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. En caso que no sea posible atender el reclamo en el término indicado, se informará los motivos al interesado y se indicará la fecha en que se dará respuesta. En todo caso, la nueva fecha no puede ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término de quince (15) días.

Previo a dar trámite a cualquier reclamo, se verificará la identidad del reclamante, quien debe ser el titular, su causahabiente o su representante. Si el reclamante no es ninguna de las personas indicadas anteriormente, no se tramitará el reclamo.

Si se presenta una reclamación pero la misma ésta incompleta, es decir, si le hacen falta elementos esenciales para darle el debido trámite, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo se solicitará al interesado que subsane la reclamación. Si transcurridos dos (2) meses sin que el reclamante subsane la reclamación, se entenderá que ha desistido de la misma.

En caso que quien reciba un reclamo pero no tenga la competencia para resolverlo, lo trasladará a quien corresponda en un término de dos (2) días hábiles y se informará al interesado de dicha situación.

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.

-La eliminación de los 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 judicialmente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo dispuesto en la presente política

9. CAMBIOS DE LA POLÍTICA

ELECTRA S.A se reservan el derecho de revisar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de la Información. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, referidos a la identificación del responsable y a la finalidad del tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, ELECTRA S.A comunicará este hecho a los titulares de la información mediante publicación en un diario de circulación nacional o mediante correo electrónico cuando aplique, antes de implementarlas, informándoles que podrán consultar la nueva Política en la página web de la empresa. En dicho aviso se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva Política. Cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los titulares una nueva autorización para aplicar las mismas.

11. VIGENCIA

La presente Política entrará en vigencia a partir del 26 de Julio de 2013.

Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos, o el periodo de vigencia que señale una causa legal, contractual o jurisprudencial de manera específica.