

## POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### GENERALIDADES

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, COLOMBIA DUERME BIEN programa de ESPUMFLEX S.A.S (en adelante, LA ENTIDAD) en el presente documento describe los mecanismos y el tratamiento para la protección y el tratamiento de datos personales.

#### I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

ESPUMFLEX: [NIT 830.021.330-7](https://nro.gov.co/8300213307).

Domicilio: [Calle 17 A No. 68 D – 38](#).

Teléfonos: [57 1\) 703 84 22 – 7041193](tel:5717038422).

Correo Electrónico: [clientes@espumflex.com](mailto:clientes@espumflex.com), [vinculados@colombiaduermebien.com](mailto:vinculados@colombiaduermebien.com)

#### II. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de LA ENTIDAD cuyo titular sea una persona natural.

#### III. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

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

**Aviso de Privacidad:** Comunicación Verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante el 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.

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

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

**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.

**Reclamo:** Solicitud que puede hacer el Titular en los casos en 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.

**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.

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

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

#### IV. FINALIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

El recaudo de los datos personales por parte de **LA ENTIDAD**, tendrá las siguientes finalidades:

- Dar cumplimiento a deberes legales, en materia, contable, societaria, y laboral.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con los clientes, proveedores y empleados.
- Divulgar información comercial de nuestros productos y servicios.
- Informar sobre los cambios de nuestros productos y servicios.
- Realizar marketing y cualquier actividad promocional o de carácter publicitario requerida o no por usted.
- Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios.

#### V. PRINCIPIOS

##### 3. Principios específicos

Se aplicarán los siguientes principios específicos para el tratamiento de datos personales:

- **Principio de legalidad:** Se dará aplicación a las disposiciones vigentes para el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales.
- **Principio de seguridad:** Los datos personales serán objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos así lo permitan evitando su adulteración, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso no autorizado.
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que administran, manejen, o tengan acceso a informaciones que se encuentre en Bases de Datos, se comprometen a mantener de manera estrictamente confidencial todas las informaciones personales, recibidas en ejercicio de sus funciones. Las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un otro sí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
- **Principio de libertad:** El tratamiento de datos sólo puede llevarse a cabo 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.
- **Principio de veracidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Principio de transparencia:** El tratamiento de datos personales garantizará al Titular su derecho de obtener información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato suyo que sea de su interés.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos atenderá una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.

- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable.

## **VI. DERECHOS DE LOS TITULARES**

De conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012, los titulares o los causahabientes del titular, podrán:

- Conocer, actualizar y completar sus datos personales frente a la ENTIDAD o a los Encargados.
- Recibir información relacionada con el uso y tratamiento de los datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y normas que la modifiquen o complementen.
- Consultar y acceder a sus datos personales que sean objeto de Tratamiento.
- Las demás que la normatividad vigente aplique a los datos personales.

## **VII. OBLIGACIONES DE LOS TITULARES**

Todo titular o causahabiente del titular de la información deberá suministrar los datos personales e información de la siguiente manera:

- De forma clara, completa, comprobable y comprensible.
- El Titular debe garantizar la veracidad de la información que proporciona a la ENTIDAD y actualizar su información de manera oportuna. En caso de falsedad en la información suministrada la ENTIDAD se exime de cualquier responsabilidad.
- Dar la autorización bajo los parámetros del presente documento y establecidos en la norma, para el uso y tratamiento de la información y datos personales.
- Dar respuesta al responsable de la información con el fin de aclarar, completar o eliminar datos o información que se encuentre parcial, incompleta, fraccionada o que induzcan a error.
- Las demás que por la normatividad vigente se apliquen a los datos personales.

## **VIII. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

LA ENTIDAD deberá:

- Informar el Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y su finalidad
- Contestar a los titulares bajo los términos y condiciones de esta política, las consultas, quejas y reclamos.
- Informar sobre dirección física o electrónica y teléfono del encargado de atender los temas relacionados en la presente consulta.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Dar un tratamiento y uso a los Datos Personales durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo requieran y según lo autorizado por su titular.

- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

#### **IX. RECOPIACIÓN Y AUTORIZACIÓN DE USO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES**

<b>Medio de recolección</b>	<b>Captura de Datos</b>
Página Web	Formularios de Contactos de la página web que realizan una solicitud, manifiestan su autorización del uso de datos personales mediante el envío de la información.
Teléfono	Campañas de Contacto telefónico para adicionar, completar, actualizar o retirar la información de nuestra base de datos. Los colaboradores de la ENTIDAD informan la finalidad y la autorización para el uso de la información solicitada de forma verbal.
Correo Electrónico	Solicitud escrita solicitando la autorización del uso de datos personales mediante el envío de la información.
Colaboradores Comerciales y Administrativos	En la relación con los clientes de LA ENTIDAD, solicitará los datos personales para los fines descritos en el numeral IV y donde el titular podrá manifestar su aceptación verbal o cualquier actuación inequívoca relacionada con los servicios prestados por LA ENTIDAD.

Posteriormente se registran en las bases de datos dispuestas por LA ENTIDAD.

#### **X. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

El titular podrá realizar sus consultas, quejas y reclamos de forma escrita mediante el correo electrónico, telefónica, diligenciando el contacto de la página web o mediante comunicación escrita a la sede principal relacionada en el Numeral I, realizando una solicitud que debe contener:

1. Nombre Completo del Solicitante.
2. Número de contacto telefónico, Tipo (Fijo o Celular).
3. Dirección física.
4. Correo electrónico.
5. Tipo de Solicitud: Consulta, Queja o Reclamo.
6. Descripción de la acción que desea realizar: consultar, actualizar o retirar. Para el caso de queja o reclamo, incluir cualquier anexo requerido o soporte para facilitar la gestión de la solicitud.

## QUEJAS Y RECLAMOS

1. La solicitud será formulada a LA ENTIDAD, por correo electrónico a: [clientes@espumflex.com](mailto:clientes@espumflex.com), [vinculados@colombiaduermebien.com](mailto:vinculados@colombiaduermebien.com) o por correo físico a: [Calle 17 No. 68 D - 38](#) con la identificación del Titular, la descripción de los hechos e incluyendo cualquier anexo necesario.
2. Las solicitudes serán recibidas de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m, en caso de entregarse por correo físico.
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, el cual se podrá prorrogar por un término máximo de ocho (8) días hábiles.
4. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
5. Antes de acudir a la entidad encargada de vigilar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, el Titular debe tramitar inicialmente su reclamo con la ENTIDAD a través de los medios dispuestos para tal fin.

## CONSULTAS

1. La solicitud será formulada a LA ENTIDAD, por correo electrónico a: [clientes@espumflex.com](mailto:clientes@espumflex.com), [vinculados@colombiaduermebien.com](mailto:vinculados@colombiaduermebien.com) , o por correo físico a: [Calle 17 No. 68 D - 38](#) con la identificación del Tiular, la descripción de los hechos e incluyendo cualquier anexo necesario.
2. Las solicitudes serán recibidas de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m, en caso de entregarse por correo físico.
3. El término máximo para atender la consulta será de doce (12) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, el cual se podrá prorrogar por un término máximo de cinco (5) días hábiles
4. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
5. Antes de acudir a la entidad encargada de vigilar el cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, el Titular debe tramitar inicialmente su reclamo con la ENTIDAD a través de los medios dispuestos para tal fin.

## XI. MODIFICACIONES Y VIGENCIA

LA ENTIDAD se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento y notificará a los Titulares sobre cualquier cambio, con la actualización del contenido en la página web y en los documentos que la incluyan.

Le recordamos que usted tiene la posibilidad de acceder en cualquier momento a sus datos personales y el derecho de solicitar expresamente, en cualquier momento, su corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, dirigiendo una comunicación al correo electrónico [clientes@espumflex.com](mailto:clientes@espumflex.com),

[vinculados@colombiaduermebien.com](mailto:vinculados@colombiaduermebien.com) o comunicándose a cualquiera de los teléfonos (57 1) 703 84 22 – 7041193.

La omisión del titular de los datos de comunicar su decisión dentro del término señalado, habilitará a LA ENTIDAD, a continuar con el tratamiento de los datos, acorde con lo establecido en el art. 10 del decreto 1377 de 2013.