

# POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES LONCHEO S.A.S

## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012, en la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, y reglamentada por el decreto 1377 de 2013, este documento adopta la POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES con el objetivo de proteger la información personal brindada por los usuarios, empleados, proveedores y demás grupos de interés a LONCHEO S.A.S.

Este documento tiene como objetivo proteger el derecho constitucional al HÁBEAS DATA, que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las bases de datos de LONCHEO S.A.S.

Así mismo, dentro del deber legal y corporativo de LONCHEO S.A.S de cuidar la privacidad de las personas, LONCHEO S.A.S da a disposición los canales necesarios para que se puedan ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, cancelación y oposición de la información personal cuyo tratamiento se ejerce por LONCHEO S.A.S.

## DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento preciso, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Titular:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Base de datos personales:** Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento por una persona natural o jurídica.

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona determinada, como su nombre o número de identificación, o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos.
  
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
  
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, de carácter público o privado que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.
  
- **Responsable del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos.
  
- **Dato público:** Es aquel dato personal calificado como tal según la Constitución y la ley, y que no se ha clasificado como dato personal privado o semiprivado.
  
- **Dato semiprivado:** Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular, sino a cierto sector o a la sociedad en general.
  
- **Dato privado:** Es aquel dato personal que por su carácter íntimo o reservado es relevante para el Titular.
  
- **Dato sensible:** Son aquellos datos personales que afectan la intimidad e integridad del Titular y cuyo uso incorrecto podría generar discriminación.
  
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita dirigida a los Titulares de los datos personales que están siendo tratados por la empresa, en la cual se le informa acerca de la existencia de la política de tratamiento de datos personales que le serán aplicadas, la forma de acceder a las mismas, y las

finalidades para las cuales serán usados sus datos personales.

- **Transferencia:** Existe cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales envía la información o los datos a un receptor, que también es responsable por el tratamiento.

- **Violación de datos personales:** Es el delito tipificado en el artículo 269 del Código Penal, el cual establece: *“El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.”*

## **DERECHOS QUE TIENEN FRENTE A LA COMPAÑÍA TODOS LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución y la ley vigente, los Titulares de los datos personales podrán ejercer de forma ilimitada los siguientes derechos:

**Derecho al acceso, actualización, rectificación y oposición** a su información personal objeto de tratamiento

**Derecho a solicitar la supresión** de los datos brindados que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales

**Derecho a solicitar la prueba** de la autorización otorgada para el tratamiento

**Derecho a revocar** el consentimiento para el tratamiento de los datos personales

**Derecho a presentar quejas y reclamos** ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

### **CASOS EN LOS CUALES LONCHEO S.A.S NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE TENGA EN SU PODER**

1. Cuando la información sea solicitada a la compañía por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Cuando se trate de datos de naturaleza pública debido a que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la norma.
3. Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas.
4. En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.
5. Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que esta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

### **A QUIENES SE LES PUEDE ENTREGAR INFORMACIÓN POR PARTE DE LONCHEO S.A.S SIN NECESIDAD DE CONTAR CON AUTORIZACIÓN DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

1. A los titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo soliciten a LONCHEO S.A.S
  2. A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a la compañía para que le sea entregada la información.
  3. A los terceros que sean autorizados por alguna ley de la república de Colombia.
  4. A los terceros a los que el Titular del dato autorice expresamente entregar la información y cuya autorización sea entregada a LONCHEO S.A.S
- Deberes de LONCHEO S.A.S hacia los Titulares de los Datos  
LONCHEO S.A.S reconoce que los datos personales son propiedad de los titulares de los mismos y que únicamente tales personas podrán decidir sobre éstos.

En este sentido, hará uso exclusivo para aquellas finalidades para las que sea facultado en los términos de la ley y en aras de lo anterior se permite informar los deberes que asume en su calidad de responsable del tratamiento:

1. La compañía deberá buscar el medio a través del cual obtener la autorización expresa por parte del titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento.

2. La compañía deberá informar de manera clara y expresa a sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general de quienes obtenga bases de datos el tratamiento al cual serán sometidos los mismos y la finalidad de dicho tratamiento. Para ello, la compañía deberá diseñar la estrategia a través de la cual para cada evento, mecánica o solicitud de datos que se realice, informará a los mismos el respectivo tratamiento de que se trate. Algunos de estos medios pueden ser el envío de mensajes de texto, diligenciamiento de formatos físicos, a través de los sitios web de LONCHEO S.A.S, entre otros.

3. La compañía debe informar a los titulares de los datos para cada caso, el carácter facultativo de responder y otorgar la respectiva información solicitada.

4. En todos los casos en los que se recopilen datos, se deberá informar los derechos que le asisten a todos los titulares respecto a sus datos.

5. La compañía debe informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del tratamiento, dentro de los cuales se podrá tener la página web de LONCHEO S.A.S, correo electrónico o línea telefónica de atención al cliente.

6. La compañía, deberá garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, solicitar la actualización o corrección de datos y tramitar consultas, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos previstos en la presente política.

7. La compañía deberá conservar con las debidas seguridades los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento y realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los titulares de los mismos le reporten novedades o solicitudes.

## **ENCARGADO Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

Eventualmente, LONCHEO S.A.S. podrá tener la calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, caso en el cual los datos de identificación son los siguientes:

**Razón social:** LONCHEO S.A.S

**NIT:** 901.331.848-7

**Domicilio principal:** Carrera 20 # 51 – 57 Piso 2.

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 Servicio al Cliente a través del correo electrónico [pedidos@loncheo.com](mailto:pedidos@loncheo.com)

## **TRATAMIENTO Y FINALIDAD**

El tratamiento que realizará LONCHEO S.A.S con la información personal será el siguiente: La recolección, almacenamiento, uso y circulación de los datos para:

1. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.
2. Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
3. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por LONCHEO S.A.S.

4. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual LONCHEO S.A.S tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc) para la ejecución de las mismas.

5. Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.

6. Contactar al Titular a través de medios electrónicos, WhatsApp – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.

7. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.

8. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por LONCHEO S.A.S con el Titular de la Información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley (en caso de que se trate de empleados de la organización).

9. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).

10. Transferir datos personales fuera del país a la compañía matriz de LONCHEO S.A.S para cumplir con las regulaciones anti lavado de activos que le aplican.

11. Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales LONCHEO S.A.S haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.

12. Prestar los servicios ofrecidos por LONCHEO S.A.S y aceptados en el contrato suscrito.

13. Suministrar la información a terceros con los cuales LONCHEO S.A.S tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES: (esto únicamente si la organización recolecta y trata datos sensibles).

## **PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD Y ADOLESCENTES**

LONCHEO S.A.S, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, asegura que el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes será realizado respetando sus derechos, requiriendo la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o del representante legal del niño, niña o adolescente.

## **ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

El área de Servicio al Cliente es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

## **PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA**

Cuando el Titular considere que su información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando advierta un presunto incumplimiento de cualquier de sus derechos, debe hacer su reclamo de forma escrita y el tiempo máximo de atención es de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción del documento. El documento debe contener:

1. Área de LONCHEO S.A.S a la cual se dirige la solicitud
2. El nombre y número de identificación del Titular
3. Copia del documento de identidad del Titular.
4. Solicitud explícita del problema y en caso de necesitar una modificación, la información correcta .



## **VIGENCIA**

Los Datos Personales que sean almacenados, tratados, utilizados o transmitidos permanecerán en las bases de datos de LONCHEO S.A.S durante el tiempo que sea necesario para cumplir con los propósitos expuestos en este documento y para que LONCHEO S.A.S pueda cumplir con sus obligaciones legales.