

Política de Privacidad para Clientes Fidelio Digital S.A.S.

Teniendo en cuenta el derecho consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de 1991 de Colombia mediante el cual se reconoce el derecho de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas y de los deberes legales establecidos por la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, Fidelio Digital S.A.S. presenta su Política de Tratamiento de Datos Personales con el fin de comunicar las condiciones bajo las cuales serán tratados los Datos Personales que recolecte.

El Término Política de Privacidad hace referencia a la Política de tratamiento de datos personales de la Organización.

Se considera que todas las referencias a 'nuestro', 'nosotros', 'compañía', Organización o cualquier conjugación en cuarta persona de cualquier verbo (recopilamos, procesamos, etc) dentro de este aviso de política (la "Política de privacidad" o la "Política de Tratamiento de Datos Personales") y dentro de cualquier aviso de consentimiento se refieren a Fidelio Digital S.A.S.

1. Alcance de la Política:

Esta Política aplica para todos los datos personales que recolecta la Organización dentro de sus actividades ordinarias. Esta contiene las obligaciones del Responsable del tratamiento de los datos, los derechos de los titulares de la información y cómo ejercerlos. Por lo tanto, es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Organización ya sea en calidad de empleados, contratistas o aliados.

Siempre que una persona comparta sus datos personales con la Organización y acepte el tratamiento de sus datos personales, los mismos serán tratados conforme a estas disposiciones.

1. Definiciones

Según la ley 1581 de 2012, que es la ley estatutaria por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia, se definen los siguientes términos:

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, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2. Responsable del Tratamiento

La Organización Fidelio Digital S.A.S, sociedad comercial legalmente constituida identificada con el NIT NIT 901160952-0, con domicilio principal en 13A #107A - 10 308 de la ciudad de Bogotá, República de Colombia. Página www.fidelio.com.co, con correo electrónico para notificaciones gobiernodedatos@fidelio.com.co, será quien actúe como Responsable del Tratamiento.

3. Principios:

Dentro del tratamiento de datos personales, nos esforzamos por cumplir estos principios, implementando las medidas jurídicas, administrativas y técnicas que estén a nuestro alcance, para garantizar los derechos de los Titulares de la información:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento de datos personales es una actividad regulada, y en el tratamiento de datos nos sujetaremos a los estándares de las leyes aplicables.

b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima 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 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.

e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen;

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 ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y por la 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 ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con 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;

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

i) Principio de Limitación de Plazo en la conservación: Sólo pueden tratarse los datos adecuados, pertinentes y necesarios para unas finalidades establecidas, la conservación de esos datos debe limitarse en el tiempo al logro de los fines que el tratamiento persigue. Una vez que esas finalidades se han alcanzado, los datos deben ser borrados o, al menos, desprovistos de todo elemento que permita identificar a los interesados

4. Compromisos de Fidelio

Para realizar el tratamiento de los datos de acuerdo a las disposiciones de la ley 1581 de 2012 de la República de Colombia y del REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (en adelante, RGPD/GDPR), aplicaremos los siguientes procedimientos:

- A. Utilizaremos para el manejo de la información, herramientas e integraciones con terceros que cumplen con la Ley de protección de datos y con el reglamento RGPD/GDPR con fines específicos sin derecho a ser compartidos o usados con un propósito distinto al que autorizó inicialmente el usuario.
- B. Cumpliremos con los principios generales del RGPD/GDPR, especialmente respetaremos los derechos de los Titulares de la información. Velaremos por mantener la calidad de los datos, solicitar un consentimiento expreso y respetaremos el derecho de información, acceso, rectificación, portabilidad de los datos, restricción, supresión y oposición.

- C. Cumpliremos con los criterios generales de licitud, lealtad y transparencia del tratamiento de datos. Los fines para el tratamiento de datos están determinados, explícitos, son legítimos y además están previamente establecidos en esta Política. No recolectamos datos personales sin una finalidad que esté descrita y divulgada en esta Política.
- D. Aplicaremos el principio de la minimización de datos. Solo recolectamos los datos necesarios. Esto respeta la privacidad del Titular y nos ayuda a mantener la exactitud y actualización de la información.
- E. Adecuamos las medidas técnicas y administrativas que sean necesarias para garantizar un nivel de seguridad adecuado.

5. 1. Datos que recolecta la Organización:

Dentro del ejercicio ordinario de las actividades de la Organización, esta recolecta Datos Personales públicos, privados y semi privados dependiendo de la relación del Titular de la información con la Organización.

Por regla general la Organización no solicitará Datos Personales Sensibles. Sin embargo es importante manifestar que:

- A. Los Datos Personales Sensibles son 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.
- B. La Organización no condicionará ninguna actividad comercial a que el Titular suministre datos personales sensibles.
- C. La Organización únicamente recolectará Datos Personales Sensibles cuando se encuentre actuando bajo un deber legal o cuando sea necesario la recolección de dichos datos por algún motivo objetivo y sustentado y cumplirá con las cargas que impone la ley para el tratamiento de dicha información.

Cuando por algún motivo exista dentro de la Organización la necesidad de recolectar datos sensibles, debes tener en cuenta lo siguiente:

- A. Por regla general, la Ley 1581 de 2012 prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:
 - **El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento**, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
 - El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
 - El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
 - El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- B. Los datos sensibles serán objeto de análisis estadístico y los utilizaremos para hacer estudios de mercado, que serán gestionados directamente por nosotros.
- C. Informaremos expresamente cuando la información sea de carácter sensible.
- D. Nadie está obligado a autorizar el tratamiento de este tipo de datos, pero si el titular no desea autorizar el tratamiento, no debe ingresar los datos.
- E. Estos datos son una categoría especial y por ello deben tener mayores medidas de seguridad.
- F. Utilizaremos esta información para analizar el uso de nuestros servicios. Cuando nos apoyemos en terceros para estas labores, exigiremos estándares de seguridad y confidencialidad.
- G. La base legal que utilizaremos para el tratamiento es el consentimiento y la finalidad legítima será brindar un servicio.

6. Tratamiento y finalidad

La Organización tratará los datos personales de acuerdo a la autorización otorgada por el Titular de la Información, las disposiciones legales y las autoridades administrativas y judiciales que tengan competencia para actuar en la materia.

El Tratamiento, esto es la Recolección, Almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos se realizará con ayuda de medios automatizados y físicos que en todo caso protejan la información de accesos no autorizados:

- A. Recolección: con excepción de aquellos datos que pueden ser tratados sin autorización del Titular, la Organización solicitará autorización expresa para recolectar datos personales.

Los datos serán obtenidos directamente del titular de la información a través de diferentes actividades y se informará en todo caso cuál es la finalidad de recolección.

La autorización corresponderá a un ejercicio libre e informado por parte del Titular de la información.

B. Almacenamiento: la información podrá ser almacenada en registros físicos o digitales, dentro y fuera de Colombia. La Organización dispondrá de medidas técnicas y administrativas que le permitan cumplir con sus deberes como Responsable de la Información.

C. Circulación: los datos circularán de manera restringida dentro de la Organización, con autoridades administrativas o judiciales cuando éstas se encuentren ejerciendo sus funciones legales o por orden judicial, y con terceros siempre que cuente con los debidos contratos de transmisión o transferencia de datos, o con la autorización expresa del Titular de la información.

D. Supresión: los datos serán eliminados de las bases de datos de la Organización cuando el Titular lo solicite y aquello sea procedente, cuando ya no exista una finalidad legítima para conservar los datos y por orden de autoridad competente. Igualmente deben tenerse en cuenta las disposiciones relacionadas con la vigencia de las bases de datos, las cuales se encuentran en esta Política.

Los datos serán tratados con la finalidad de ejecutar labores comerciales y administrativas que permitan ejecutar el objeto social de la Organización y en específico:

- A. Almacenar los datos y clasificarlos dentro de sus bases de datos, identificándose como Clientes, Proveedores, Aliados, Empleados, Contratistas, entre otros.
- B. Compartir información sobre los productos y servicios que comercializa la Organización
- C. Gestionar trámites de los Titulares de la información como solicitudes, quejas y reclamos.
- D. Efectuar encuestas de satisfacción.
- E. Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.
- F. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual La Empresa tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc) para la ejecución de las mismas.
- G. 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.

- H. Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- I. 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 (La Organización y el Titular)
- J. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por la Organización 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.
- K. Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales la Organización haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.
- L. Realizar en forma directa o a través de terceros gestión de cartera.
- M. Controlar y prevenir el fraude mediante la verificación de reportes en listas vinculantes sobre Lavado de Activos.
- N. Realizar el procesamiento y entrega de los productos comercializados por la Organización y para enviar la información que al respecto se haya solicitado.
- O. Transmitir los datos a la autoridad competente para cumplir con las obligaciones contables y tributarias de la Organización, en este caso a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN para las cuestiones relacionadas con la facturación electrónica, así como al proveedor tecnológico para que realice la factura electrónica correspondiente.
- P. Análisis estadísticos e investigación de mercados.
- Q. Llevar registro y control de la información, orientada a la administración de la Organización.
- R. Llevar a cabo citaciones y comunicaciones entre las Directivas de la Organización.
- S. En el caso de una venta, fusión, consolidación, cambio en el control, transferencia de activos sustanciales, financiamiento, reorganización o liquidación de Fidelio, podemos transferir o ceder a terceros información sobre su relación con nosotros, incluida la información de identificación personal que nos ha proporcionado.
- T. Nuestros proveedores de servicios y subcontratistas, incluidos nuestros afiliados y subcontratistas asociados podrán tener acceso a la información, posterior firma de un acuerdo de confidencialidad. Estos pueden realizar actividades de procesamiento de datos; desarrollo de software; alojamiento y gestión de sitios web; tecnología de la información y servicios de oficina; Proveedores legales, contables, de auditoría y otros servicios profesionales y cualquier otro tercero donde lo exija la ley.

7. Además de los derechos reconocidos por la ley y la jurisprudencia, los titulares de la información tendrán derecho a:

- A. Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.

- B. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- C. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- D. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- E. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- F. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.
- G. Oponerse al tratamiento de sus datos personales.

8. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización

El responsable de atender las solicitudes en ejercicio de los derechos por parte de los titulares será el área de **Gobierno de datos** o la dependencia que haga sus veces.

9. Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para ejercer sus derechos los titulares de la información pueden enviar una comunicación al correo electrónico gobiernodedatos@fidelio.com.co

El titular deberá presentar su comunicación de manera verbal o escrita aportando:

- A. Su nombre completo
- B. Número de identificación y tipo de documento
- C. Domicilio / Dirección para notificaciones
- D. Teléfono de contacto
- E. Dirección de Correo electrónico
- F. Copia del documento de identidad
- G. Descripción del derecho que pretende ejercer
- H. Pruebas que pretende hacer valer

Los casos radicados en días no- hábiles de acuerdo con el calendario colombiano se entenderán radicados el siguiente día hábil.

Cuando se trate de una **consulta** esta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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.

Cuando se trate de **corrección, actualización, supresión o reclamo**, el término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, La Empresa 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.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

10. Medidas de seguridad:

Para cumplir nuestros deberes, y en especial el Principio de Responsabilidad Demostrada, emplearemos medidas que nos permitan tener un control de la información e intentaremos que esté fuera de accesos y usos no autorizados. Sin embargo, ningún sistema es infalible y cuando el Titular acepta esta Política de Tratamiento de datos, entiende que Fidelio no garantiza y en todo caso, no puede garantizar, que nunca se van a producir incidentes de seguridad.

Para mitigar el riesgo, implementamos las siguientes medidas:

- A. Protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento, como claves de acceso y acceso restringido sólo a nuestros colaboradores.
- B. Notificaremos las brechas de seguridad.

- C. Cláusulas de confidencialidad y capacitación en derecho de Hábeas Data para todos quienes manejan datos personales.
- D. Los ordenadores, servidores y dispositivos donde se realice el tratamiento automatizado de los datos personales se dispondrán de un sistema de seguridad/protección/antivirus que garantice en la medida posible el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema será actualizado de forma periódica. Cuando usamos sistemas de almacenamiento de terceros, exigimos estas condiciones.
- E. Mantendremos copias de seguridad de la información.

Estas medidas son meramente enunciativas y Fidelio se apega a todas las obligaciones legales que apliquen.

Los Datos personales se encuentran en servidores seguros alojados en Estados Unidos de América.

11. Cookies

Las cookies se utilizan comúnmente en Internet y, como muchos sitios web, las utilizamos para ayudarnos a recopilar y almacenar información sobre los visitantes de sitios web. Las cookies son archivos de texto que contienen pequeñas cantidades de información que se descargan en su dispositivo cuando visita un sitio web. Las cookies se envían de vuelta al sitio web de origen en cada visita posterior o a otro sitio web que reconozca esa cookie. Las cookies son útiles porque permiten que un sitio web reconozca el dispositivo de un usuario. Las cookies hacen muchos trabajos diferentes, como permitirle navegar entre páginas de manera eficiente, recordar sus preferencias y, en general, mejorar su experiencia. También pueden ayudar a garantizar que los anuncios que ve en línea sean más relevantes para usted y sus intereses. Nosotros utilizamos dos tipos generales de cookies: (a) Cookies de origen (que proporcionamos directamente a el dispositivo cuando el usuario visita una página web) y (b) Cookies de terceros (que proporciona un tercero que nos representa cuando el usuario visita una página web y algunas páginas web de terceros con quienes nos hemos asociado. Las cookies que utilizamos se pueden dividir en cuatro categorías generales: (1) Cookies Estrictamente Necesarias, (2) Cookies de Rendimiento, (3) Cookies de Funcionalidad y (4) Cookies de Focalización o Cookies de Publicidad.

Es importante mencionar que las Cookies se habilitan cuando un usuario ingresa en la Plataforma y permite su operación, pero es posible que cuando el usuario deje de navegar en la Plataforma algunas de las Cookies sigan activas recopilando información por tratarse de Cookies persistentes. Por eso es importante que los usuarios borren su historial de navegación regularmente, eliminen el caché y si lo

desean desactivar y bloquear las Cookies que tenga instaladas para proteger su información.

Es importante mencionar que cuando una persona visualiza e interactúa con información o contenidos de Fidelio en redes sociales o plataformas de terceros, el proveedor de la red social o de la plataforma digital con sus propias Cookies o mecanismos similares podrá enlazar los datos del perfil, del dispositivo electrónico, de la visita a dicha página web o la interacción con dicho contenido y realizar un seguimiento de manera digital y mostrar contenido de Fidelio. Por lo tanto, es importante revisar las políticas de tratamiento de datos de dichos terceros.

12. Vigencia

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de enero de 2021

La vigencia de las bases de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados. Sin embargo, los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual con el Titular de la información y aún después mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos o una finalidad de archivo por la naturaleza de la relación que existió entre las partes. Por regla general los datos se conservarán por un periodo de 5 años desde que se tuvo contacto con el titular por última vez.

Esta Política podrá ser modificada de manera unilateral por parte de la Organización en cumplimiento de algún deber legal o reglamentario o cuando sea necesario por la modificación de las condiciones de tratamiento y recolección. En dicha eventualidad se informará y publicará, para que los titulares de la información se manifiesten y ejerzan sus derechos, si estos no se manifiestan en un plazo de veinte (20) días hábiles siguientes, se entenderá que aceptan. Sin embargo, tal como lo establece la ley, cuando dicha reforma afecte aspectos sustanciales se obtendrá nueva autorización del Titular de la información.

Los sitios web que establezcamos pueden, de vez en cuando, contener enlaces hacia y desde los sitios web de nuestras redes de socios, anunciantes y afiliados. Si sigue un enlace a cualquiera de estos sitios web, tenga en cuenta que estos sitios web tienen sus propias políticas de privacidad y que no aceptamos ninguna responsabilidad u obligación por estas políticas. Verifique estas políticas antes de enviar datos personales a estos sitios web.