POLITICA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S.

A través del presente documento, la empresa PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., identificada con NIT. 901532012-1, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones concordantes, establece la Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual es de obligatorio cumplimiento para toda persona natural o jurídica que realice tratamiento de la información personal registrada en las bases de datos de la empresa.

I. OBJETO.

Establecer y dar a conocer los lineamientos o criterios necesarios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales otorgados por los usuarios, colaboradores, proveedores, distribuidores y demás aliados; los cuales serán tratados por PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S. (en adelante la empresa) o por quien está designe.

II. ALCANCE.

La presente política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de la empresa, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de datos personales y, busca dar cumplimiento a los requisitos legales que se exigen en materia de protección de datos personales y salvaguardarlos según las necesidades de los titulares de la información.

III. RESPONSABLE DEL TRÁTAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S., identificada con NIT. 901532012-1 o a quien la empresa autorice es quien se encargará del tratamiento de las bases de datos que contiene los datos personales suministrados por los titulares de la información.

IV. PRINCIPIOS.

a). Confidencialidad. Toda persona autorizada que intervenga en el tratamiento de datos, deberá guardar absoluta reserva de la información y se obliga a su no divulgación, inclusive después de finalizada la relación con la empresa.

b). Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos. El tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en el presente documento, a la ley y demás disposiciones que la desarrollen.

c). 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.

d). 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.

e). 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.

f). Principio de transparencia. En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o su encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

g). 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 del presente documento, la 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 el capítulo sexto.

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.

h). Principio de seguridad. La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado, 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.

V. TRATAMIENTO Y FINALIDAD.

La empresa realizará de acuerdo a la autorización del titular la recolección, almacenamiento, uso, circulación de los datos personales; tratamiento que se realizará exclusivamente para las finalidades previstas a continuación:

- Desarrollo del objeto social de la empresa, respecto a los productos y servicios adquiridos.
- Adelantar trámites y servicios propios de la empresa.
- Participar en eventos realizados por la empresa.
- Ofrecer nuevos productos y servicios.
- Actualizaciones sobre el producto y/o servicio y demás relacionados.
- Gestión de trámites (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, felicitaciones) entre otros.
- Encuestas de satisfacción sobre el producto y/o servicio.
- Suministrar información a los centros de servicios autorizados y/o terceros con los cuales la empresa tenga vinculo contractual para el desarrollo de actividades comerciales y del objeto contratado.
- Contacto directo con el titular del producto y/o tercero autorizado a través de medios telefónicos, WhatsApp, correo y demás medios de comunicación para brindar información,

estudios, confirmación de datos, encuestas, cobros, noticias, fidelización, mejora del servicio, facturas y demás que se deriven de los términos y condiciones.
- Adelantar acciones de cobro, recuperación de cartera por el no pago, realizar reportes a las centrales de riesgo, cuando el titular se encuentre en mora.
- Prestar los servicios y/o productos ofrecidos por la empresa y aceptados por el usuario en virtud de los términos y condiciones.

VI. DERECHOS DEL TITULAR.

El titular de la información cuenta con los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar, rectificar los datos personales; solo en los casos que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.
- Ser informado previa solicitud, sobre el uso que se está realizando a los datos personales aportados.
- Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- Presentar solicitud de prueba de la autorización otorgada (cuando proceda).
- Presentar PQRS ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), por infracciones al tratamiento de datos; previo requerimiento a la empresa.

Los derechos aquí mencionados podrán ser ejercidos por:

- El titular y sus causahabientes, quienes deberá probar su calidad de forma clara y suficiente.
- Apoderado y/o representante del titular, acreditando su calidad en debida forma.
- Tercero autorizado que el titular haya estipulado previamente.
- A entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

VII. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el presente documento.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

VIII. AUTORIZACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO DEL TITULAR.

La empresa requerirá el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de los datos personales, el cual se obtendrá por los siguientes medios:

- Por medio escrito.
- De forma oral.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que otorgo la autorización.

(Documentos físicos, electrónicos, mensajes de datos, internet, sitios web, utilización del producto y/o servicio, líneas de atención y/o canales digitales, entre otros).

El consentimiento no se requerirá en los casos expresamente autorizados por la Ley:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

IX. ÁREA RESPONSABIE DE LA ATENCIÓN DE PQRS.

Toda petición, queja, reclamo, solicitud, consulta, formulado por los titulares de la información bajo el tratamiento de la empresa, que desee ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir y/o revocar la autorización de datos, será dirigida únicamente al área legal de la empresa:

- Correo: legalgruporolandoplazas@gmail.com

X. PROCEDIMIENTOS.

a). Consultas. Los titulares podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de la empresa, en relación al mismo, la empresa suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará a través del correo destinado para ello, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atenderla 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.

Las consultas dirigidas a la empresa deberán contener la siguiente información como mínimo:

- Nombre completo del titular, representante o causahabiente.
- Identificación.
- Calidad del titular (usuario, colaborador, proveedor, distribuidor, aliados, entre otros).
- Placa del vehículo, si es procedente dependiendo de la calidad.
- Motivo de la consulta.
- Datos de notificación.
- Presentarse a través del canal destinado para ello.

b). Reclamos. El Titular o sus causahabientes 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 este documento, podrán presentar un reclamo ante la empresa el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida la empresa, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, le informará al titular el canal idóneo para presentar su reclamación.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 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. 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.

c). Actualización y/o rectificación.

Los titulares podrán actualizar y/o rectificar su información personal que repose en cualquier base de datos de la empresa de conformidad a los deberes que le asisten de conformidad a los términos y condiciones del servicio o a la relación contractual.

La petición se formulará a través del correo destinado para ello y de los números de la central de monitoreo (si es usuario), siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La petición será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y deberá contener la siguiente información como mínimo:

- Nombre completo del titular, representante o causahabiente.
- Identificación.
- Calidad del titular (usuario, colaborador, proveedor, distribuidor, aliados, entre otros).
- Placa del vehículo, si es procedente dependiendo de la calidad.
- Información a actualizar.
- Datos de notificación.
- Presentarse a través de los canales destinados para ello.

d). Supresión y/o revocatoria de datos.

Los titulares podrán suprimir o revocar su información personal que repose en cualquier base de datos de la empresa, en los siguientes eventos.

- Cuando dejen de ser necesarios para la finalidad prevista para su tratamiento.
- Considere que sus datos no están siendo tratados conforme a lo establecido en el presente documento y la ley.

Su eliminación podrá ser total o parcial de acuerdo a lo que se solicite, excepto cuando el derecho del titular no sea absoluto y sea procedente por parte de la empresa denegar su solicitud, en los siguientes casos:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos.
- La supresión y/o revocatoria de datos, sea un obstáculo para actuaciones judiciales y/o administrativas, relacionadas con entidades públicas o privadas del país.
- Los datos tengan como finalidad la protección de intereses legalmente tutelados, en función del interés público o para cumplir una obligación legalmente adquirida por el titular.

La petición se formulará a través del correo destinado para ello siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La petición será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y deberá contener la siguiente información como mínimo:

- Nombre completo del titular, representante o causahabiente.

- Identificación.
- Calidad del titular (usuario, colaborador, proveedor, distribuidor, aliados, entre otros).
- Placa del vehículo, si es procedente dependiendo de la calidad.
- Información a actualizar.
- Datos de notificación.
- Presentarse a través de los canales destinados para ello.

XI. CAPACITACIÓN Y DIVULGACIÓN.

La empresa realizará las gestiones pertinentes para capacitar sus colaboradores y aliados en el cumplimiento de esta política de datos y se divulgará por los medios pertinentes para ello.

XII. SANCIONES.

El incumplimiento de esta política por parte de los colaboradores, proveedores y aliados, podrá ser de tipo administrativo, disciplinario, laboral o penal dependiendo de las circunstancias de cada caso, de conformidad al tipo de relación contractual y/o de la ley.

XIII. MODIFICACIONES.

La empresa se reserva su derecho a modificar la presente política de tratamiento de datos personales de forma total o parcial, los cuales será notificados al titular en caso de que se trate de cambios sustanciales que afecten la autorización otorgada.

XIV. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS.

La empresa podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación contractual y que sean necesarios para su objeto social con respecto a las leyes existentes; se adoptaran las medidas necesarias para que todos aquellos que tengan acceso a la información cumplan con la política aquí establecida.

Igualmente, en caso de que la información sea transferida y transmitida dentro del territorio nacional o al exterior, la empresa se asegurará de establecer cláusulas contractuales y de confidencialidad para salvaguardar la información personal en su poder.

XV. VIGENCIA.

La presente política rige a partir de su publicación y complementa aquellas que se encuentran inmersas en contratos y términos y condiciones.

PUNTO CHARLIE CENTRAL DE MONITOREO S.A.S.
NIT. 901532012-1