

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

Esta política ha sido actualizada el 9 de octubre de 2023.

TABLA DE CONTENIDO

- I. Objetivo
- II. Definiciones
- III. Principios rectores del tratamiento de datos personales
- IV. Autorización para el tratamiento de datos personales
- V. Finalidades del tratamiento de datos personales
- VI. Derechos del Titular de datos personales
- VII. Deberes del responsable de datos personales
- VIII. Procedimientos y canales para la atención de consultas, quejas y reclamos
- IX. Vigencia de la Política de Tratamiento de datos personales
- X. Vigencia de las bases de datos

I. Objetivo

Dismerca S.A.S., Dismerca Colombia S.A.S. y Distribuidora Amerinda S.A.S. (en adelante las Compañías) actuado como responsables directos del manejo de los datos personales, recolectan, almacenan, procesan, usan, transfieren, transmiten, poner en circulación y suprimir información acerca de los mismos. Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen, además, de estar comprometida con la privacidad de la información personal de sus potenciales clientes, clientes, consumidores, aliados, proveedores, contratistas, usuarios, aspirantes, colaboradores, excolaboradores, accionistas y el público en general, establece por medio del presente documento la política de privacidad y protección de datos personales (en adelante la “Política”).

En esta Política, aplicable a los Datos Personales registrados en las Bases de Datos de las Compañías, se describen los procedimientos generales sobre el debido Tratamiento a los Datos Personales de los Titulares, los derechos de los Titulares, el área responsable de atender las consultas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar los Datos Personales y la Autorización previamente otorgada.

Las Compañías garantizan la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen. Con el propósito de que todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, veracidad, libertad y transparencia.

II. Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- **Aviso de Privacidad:** Es la comunicación verbal o escrita que el Responsable pondrá a disposición de los Titulares, mediante la cual se les informará sobre la existencia de la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales que le será aplicable, la forma de acceder a esta y las finalidades a las que estarán sujetos sus Datos Personales.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento.
- **Calidad de la Información:** Conjunto de datos organizados de manera ordenada y útil, con criterios de precisión y generadores de información útil y clara.
- **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta (heredero).
- **Consultas:** Es la solicitud que realice el Titular, el causahabiente o su representante sobre sus Datos Personales que se encuentren en las Bases de Datos.
- **Cuentas oficiales en redes sociales:** Son aquellos perfiles o páginas de las cuales las Compañías son propietarias y administradoras exclusivas.
- **Dato Personal:** Es cualquier información asociada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Son los Datos Personales calificados como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato Privado:** Son los Datos Personales que por su naturaleza íntima o reservada solo son relevantes para el Titular.
- **Dato Semiprivado:** Son los Datos Personales que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular, sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **Dato Sensible:** son los Datos Personales 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 promuevan 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.
- **Encargado de 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.
- **Hábeas Data:** Es la facultad que tiene el Titular de los Datos Personales de exigir a las administradoras de los mismos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los Datos Personales, así como la limitación en su divulgación, publicación o cesión.
- **Responsable de Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. Para las Compañías son sus potenciales clientes, clientes, consumidores, aliados, proveedores, contratistas, usuarios, aspirantes, colaboradores, excolaboradores, accionistas y el público en general.
- **Transferencia de datos:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra fuera o dentro del país.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

- **Transmisión de datos:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

III. Principios rectores del tratamiento de datos personales

Las Compañías en virtud de las normas constitucionales y legales que regulan lo concerniente al tratamiento de datos personales, se compromete con los Titulares, entidades públicas encargadas de ejercer control y demás personas interesadas, a dar aplicación y cumplimiento a los siguientes preceptos al momento de realizar la recolección, el almacenamiento, uso, circulación y supresión de información.

- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos personales debe sujetarse como mínimo a lo establecido a las leyes vigentes que regulen la materia y disposiciones que la desarrollen.
- 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.
- 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.
- Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No debe efectuarse el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 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 sus datos personales.
- 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 Constitución y la ley. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas habilitadas por la ley o la autoridad judicial.
- Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para dar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 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 así lo permita la ley y en los términos que esta lo disponga.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

IV. Autorización para el tratamiento de datos personales

Las Compañías utilizarán los datos personales del Titular, de acuerdo con su Autorización previa, expresa e informada, para enviarle todo tipo de información comercial relacionada con los productos y servicios que comercializa, oferta, promociona y demás datos o actividades relacionadas. Esta información, podrá ser transferida a terceras personas, nacionales o extranjeras (naturales o jurídicas) con las cuales contrate actividades de cualquier tipo; quienes, en calidad de encargados del tratamiento, darán a la base de datos el uso informado en la presente Política. Las Compañías se reservan el derecho de recolectar y tratar los Datos Personales y, de solicitar la copia de la respectiva Autorización directamente o por medio de sus proveedores que tengan la calidad de Encargados.

En el momento en que el Titular otorgue su Autorización, las Compañías le informarán las Finalidades y el Tratamiento al que estarán sometidos sus Datos Personales, sus derechos y los medios por los cuales podrá ejercerlos. El Titular podrá revocar su autorización y solicitar la supresión inmediata de sus Datos Personales por medio de los canales establecidos en esta Política, a menos de que tenga el deber contractual o legal de permanecer en la Base de Datos.

Los Datos Personales que son incluidos en las Bases de Datos de las Compañías provienen de la información recolectada en virtud de vínculos propios del desarrollo de su objeto social, comerciales, contractuales, laborales, o de cualquier otra índole. Estos datos son almacenados en medios físicos y digitales, propios o contratados con proveedores especializados, procurando salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información personal de los Titulares.

El consentimiento del Titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como: comunicación escrita, telefónica, virtual o por conductas inequívocas, las cuales permitan concluir de manera razonable que este otorgó su consentimiento para el Tratamiento de su información.

Las Compañías se reservan el derecho a recolectar datos personales de diferentes grupos de interés como imagen, en el momento en que ingrese a sus oficinas, por razones de seguridad y con la finalidad exclusiva de cumplir con protocolos de vigilancia. En este caso, la autorización estará dada por la conducta inequívoca de ingresar a las instalaciones, en concordancia con señalado en los avisos de privacidad correspondientes.

La autorización del Titular no será necesaria cuando:

- La información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Los datos son de naturaleza pública, o aquellos relacionados con el registro civil de las personas.
- Son casos de urgencia médica o sanitaria.
- El Tratamiento de información es para fines históricos, estadísticos o científicos.

En los eventos señalados, las Compañías podrán recolectar los Datos Personales, incluso los Datos Sensibles, y transferirlos o entregarlos a las entidades públicas o administrativas correspondientes, o a las que ellas deleguen, en ejercicio de sus funciones, sin que sea

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

necesario advertir de este hecho al Titular. En estos escenarios, las Compañías se abstendrán de utilizar los Datos Personales para finalidades propias.

Las Compañías podrán recolectar los Datos Personales de sus Clientes por medio de, pero sin limitarse a los siguientes canales: su contact-center, su página web, el chat de su página web, el chat de las redes sociales de las marcas que comercializa; sus Centros de Servicio Autorizados; sus Puntos de Venta; y, los eventos que realice.

No obstante, de manera general, las Compañías se abstendrá de recolectar y tratar Datos Personales Sensibles y Datos Personales de niños, niñas y/o adolescentes. En los casos en que sea absolutamente necesario recolectar este tipo de Datos Personales, las Compañías informarán a los Titulares los Datos Personales Sensibles y/o los Datos Personales de niños, niñas y/o adolescentes que serían objeto de Tratamiento, y solicitará la correspondiente Autorización, en los términos establecidos en la normatividad vigente.

v. Finalidades del Tratamiento de datos personales

Las Compañías recolectarán y tratarán los Datos Personales de los Titulares, para las siguientes Finalidades:

1. Accionistas

- Mantener una eficiente comunicación a través de información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones existentes con nuestros accionistas.
- Realizar todas las actividades administrativas, contables y tributarias que permitan que las Compañías cumplan con sus obligaciones sociales, corporativas, crediticias o de cualquier índole con sus accionistas.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa.

2. Aspirantes, colaboradores y excolaboradores

- La información que las Compañías recolectan de aspirantes o candidatos a cargos dentro de esta es tratada con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante.
- Desarrollar procesos de selección, evaluación y vinculación laboral, realizar estudios de seguridad y mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo de estos procesos; y, conocer y evaluar la información relacionada con sus actividades académicas, profesionales y laborales.
- Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los colaboradores de las Compañías y dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de estos, incluyendo, realizar el pago de salarios, prestaciones sociales y demás que se desprendan de la relación laboral.
- Verificar el cumplimiento de las políticas internas de las Compañías y de sus fines empresariales que incluyen, pero no se limitan al cumplimiento de obligaciones legales o contractuales con terceros.
- Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de los contratos existentes con los colaboradores.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

- Administrar los sistemas de información y comunicaciones de las Compañías, incluyendo, generar copias y archivos de seguridad de la información contenida en los equipos proporcionados por las Compañías.
- Emitir certificaciones relativas a su condición de empleado.
- Realizar programas de bienestar corporativo de los trabajadores, de vigilancia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y para actividades de promoción y prevención de la salud.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones, campañas, programas de fidelización y/o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por las Compañías.
- La prevención de fraudes y lavado de activos, y el control de los mecanismos y protocolos de seguridad y videovigilancia de la infraestructura y de las instalaciones.
- Informar sobre temas de actualidad relacionados con las actividades de las Compañías y con el desarrollo de su objeto social.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia, soportar procesos de auditoría interna o externa y realizar estudios estadísticos o procesos contables.
- Enviar información relacionada con la liquidación, culminación de actividades y participación en futuros procesos de selección, con posterioridad a la terminación del contrato laboral.
- Compartir información con proveedores, consultores, aliados y contratistas con los que las Compañías desarrollen actividades de cumplimiento de su objeto social.
- Implementar los protocolos de bioseguridad ordenados por el Gobierno Nacional para la realización de las actividades laborales y productivas en condiciones adecuadas de salubridad, como consecuencia de la pandemia Covid-19 u otras enfermedades.
- Conocer y hacer seguimiento al estado de salud de los empleados, aprendices, contratistas y demás personal vinculado e identificar posibles brotes de Covid-19 u otras enfermedades.

3. Proveedores, contratistas y aliados

- Realizar el proceso de selección y vinculación del proveedor, contratista o aliado con las Compañías, generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, entre otros.
- Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los Proveedores.
- Administrar, verificar y consultar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados o sus empleados en relación con la operación de las Compañías, en listas restrictivas y demás fuentes públicas para la gestión del riesgo de LA/FT/FPADM y C/ST.
- Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

- Realizar gestiones contables, fiscales, administrativas, debidas diligencias, facturación y demás propias de la relación comercial.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones, campañas, programas de fidelización y/o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por las Compañías.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa Realizar estudios estadísticos o procesos contables.
- Compartir las bases de datos personales tratadas por las Compañías a terceros encargados que contribuyan con la ejecución de actividades propias de la compañía o en cumplimiento de disposiciones legales o de relaciones comerciales con dichos terceros.
- La información solicitada al proveedor, contratista o aliado podrá incluir información de la persona natural o jurídica según corresponda. Así mismo, es posible que se solicite información de los empleados del proveedor, contratista o aliado que se encuentren dedicados a cumplir alguna función o relación con las Compañías, que por la labor desempeñada requieran acceso a los aplicativos y/o sistemas u otros de la organización.
- Realizar contacto directo o por medio de cualquier tercero debidamente acreditado por las Compañías con fines de información de productos de interés y el cobro de cartera, a través de cualquier medio de contacto disponible, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, entre otros.

4. Potenciales clientes, clientes y consumidores

- Atender las solicitudes, las preguntas, quejas o reclamos presentados por los titulares en los canales de atención de las Compañías, relacionados con los productos y/o servicios de las Compañías.
- Enviar información comercial sobre las actividades que realizan las Compañías, sobre el lanzamiento de nuevas campañas publicitarias, programas de fidelización, promociones, productos o servicios. Así como realizar invitación a eventos comerciales, de mercadeo y de servicios postventa.
- Hacer seguimiento a la experiencia recibida en los Centros de Servicio Autorizados y los puntos de ventas administrados de manera directa por las Compañías; realizar campañas de satisfacción y hacer seguimiento de la prestación de los servicios y los productos de las Compañías.
- Compartir información con proveedores, consultores, aliados y contratistas con los que las Compañías desarrollen actividades de cumplimiento de su objeto social.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente y los avances tecnológicos.
- Enviar información de campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, programas de fidelización y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente a través de: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de la prestación de servicios y/o notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S.,
DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.**

- Administrar, verificar y consultar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados o sus empleados en relación con la operación de las Compañías, en listas restrictivas y demás fuentes públicas para la gestión del riesgo de LA/FT/FPADM y C/ST.
- Realizar validar, autorizar o verificar transacciones, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de Datos Sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros.
- Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.
- Informar sobre el estado de las solicitudes de apoyo financiero activadas con el propósito de adquirir productos y/o servicios de las Compañías.
- Informar sobre cambios en los productos y en los servicios de las Compañías y realizar actividades de postventa.
- Efectuar la reparación y/o mantenimiento del vehículo.
- Realizar actividades de analítica de información, generación de estadísticas, reportes, investigaciones, estudios de mercado y evaluaciones de satisfacción.
- Respuesta y seguimiento a la gestión de peticiones, quejas y reclamos de todo tipo.
- Acompañamiento a compradores y envío de productos.
- Atender la garantía sobre los productos y servicios adquiridos según la ley aplicable.
- Contactar al Titular de los Datos Personales por diferentes medios para realizar encuestas de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por las Compañías.
- Desarrollar e implementar programas de fidelización y/o mejora de los productos y servicios para los clientes.
- Gestionar transacciones electrónicas con pasarelas de pago.
- Realizar actividades de videovigilancia.
- Envío de información comercial, educativa, de importancia para la industria o el sector y de servicio.
- Realizar procesos de actualización de información.
- Informar sobre cambios en las políticas y/o procedimientos de las Compañías.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Adoptar medidas de bioseguridad y salubridad para el control y mitigación del Covid-19 y otras enfermedades.
- Realizar contacto directo o por medio de cualquier tercero debidamente acreditado por las Compañías con fines de información de productos de interés y el cobro de cartera, a través de cualquier medio de contacto disponible, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, entre otros.

La información de cualquier Titular de datos personales se podrá compartir con:

- El o los encargados del tratamiento de datos.
- Líneas de negocio a fines y aliados estratégicos de las Compañías.
- Las filiales, subsidiarias, vinculadas o matrices.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

- Las personas naturales o jurídicas nacionales o internacionales con las que el Responsable tenga o llegará a tener alguna relación comerciales, contractuales, legales, administrativas y demás.

VI. Derechos del Titular de datos personales

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares tendrán los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables o Encargados.
- Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Responsable, excepto en los casos en que se encuentre en una excepción a este requisito, de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.
- Ser informado por el Responsable o Encargado respecto del uso que le han dado a los Datos Personales, una vez el Titular lo solicite.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- Revocar la Autorización o solicitar la supresión de los Datos Personales en los casos en que durante el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

La lista anterior debe entenderse de manera enunciativa y no limitativa pues se entienden por derechos del titular todos aquellos conferidos por la legislación colombiana y las normas internacionales de aplicación en el país.

VII. Deberes del Responsable de datos personales

Las Compañías en calidad de Responsable se compromete a:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la Autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la Autorización otorgada.
- Conservar los Datos Personales 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 a los Encargados sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado todas las novedades respecto de los Datos Personales 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 comunicarlo al Encargado.
- Suministrar al Encargado únicamente Datos Personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S.,
DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.**

- Exigir al Encargado el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos de la normatividad vigente.
- Adoptar manuales internos de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en la normatividad vigente.
- Informar al Encargado 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 Personales.
- 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. Procedimientos para la atención de consultas, quejas y reclamos

Los colaboradores de cada área serán encargados junto con el Oficial de Privacidad de llevar a cabo todos los procedimientos y requerimientos para la protección de los derechos de los Titulares.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, las Compañías han dispuesto de los siguientes mecanismos que buscan principalmente que los Titulares de la información puedan tener acceso fácil, ágil y permanente a los datos personales que estén bajo el control de esta y ejercer los derechos que correspondan sobre los mismos.

Correo electrónico	servicioalclientemedellin@dimerca.com
Instalaciones físicas del Responsable	Calle 38 No. 50-52 Medellín, Antioquia
Línea telefónica	

Estarán legitimados para ejercer los derechos consagrados en este numeral y demás disposiciones concernientes las siguientes personas:

- El Titular.
- Los causahabientes del titular previa acreditación de dicha calidad.
- El representante y/o apoderado del titular previa acreditación.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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. Si la consulta está incompleta, las Compañías requerirán al Titular para que allegue la información o documentación que falte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación. Si pasaran dos (2) meses desde la fecha del requerimiento efectuado por las Compañías sin que sea atendido por el Titular, se entenderá que este ha desistido de su consulta.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DISMERCA S.A.S., DISMERCA COLOMBIA S.A.S y DISTRIBUIDORA AMERINDA S.A.S.

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si el reclamo está incompleto, las Compañías requerirán al Titular para que allegue la información o documentación que falte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación. Si pasaran dos (2) meses desde la fecha del requerimiento efectuado por las Compañías sin que sea atendido por el Titular, se entenderá que este ha desistido de su reclamo.

Los reclamos y consultas deberán formularse a los canales de atención que se establecen anteriormente y deben incluir lo siguiente:

- Identificación del Titular;
- Calidad en la que actúa el solicitante;
- Documento que demuestra la calidad en la que actúa el solicitante;
- Descripción de los hechos que dan lugar al Reclamo;
- Dirección de notificaciones y respuestas; y,
- Los documentos o pruebas que se pretendan hacer valer.

El presente documento se ha actualizado al 10 de octubre de 2023. Todo cambio sustancial en esta Política será comunicado oportunamente por su página web y por los medios que de manera general use para ponerse en contacto con los Titulares.

Vigencia de las Bases de Datos

Las Bases de Datos bajo la administración de las Compañías tendrán una vigencia igual al tiempo en que se utilicen los Datos Personales para las finalidades descritas en esta Política; y, se conservarán los Datos Personales incluidos estas a menos que el Titular solicite su supresión y no exista un deber legal o contractual de conservar la información.