

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las políticas que se describen a continuación se aplican al tratamiento de Datos Personales controlados por la sociedad **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.**, respecto de los Datos Personales de clientes, usuarios, proveedores, contratistas, aliados estratégicos, empleados y terceros en general.

MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S., con domicilio en Bogotá D.C., es la sociedad responsable de sus datos personales, que ha recolectado a través del desarrollo de su actividad comercial y por tanto de la base de datos en la cual se encuentren ubicados los mismos.

Para los efectos de esta Política de Tratamiento de Datos Personales, nuestros clientes, proveedores, empleados y terceros en general, se identificarán como **CLIENTES Y/O USUARIOS Y/O TITULARES**.

Artículo 1. Normatividad aplicable. La presente Política se rige por los parámetros fijados por los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Esta política tendrá aplicación a los Datos Personales gestionados por **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** y que sean objeto de Tratamiento por parte de ésta.

Artículo 3. Objeto. Esta Política tiene por objeto dar cumplimiento a los deberes previstos en el literal k del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, así como regular los procedimientos de recolección, manejo y Tratamiento de los Datos Personales recopilados por **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.**

Asimismo, **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** se encargará de la protección de los Datos Personales, tramitará las solicitudes de los clientes, quienes son los titulares, y garantizará el ejercicio de los derechos de los mismos.

Artículo 4. Datos de contacto. **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** tiene domicilio en la Carrera 6 # 14 - 28 Piso 3 de la ciudad de Bogotá D.C., y puede ser contactada en la dirección ya mencionada o en el correo electrónico calidad@cltiene.com.

Artículo 5. Autorización. Para acceder a los servicios y beneficios de **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.**, nuestros **CLIENTES Y/O USUARIOS Y/O TITULARES** deberán suministrar

voluntaria y libremente, sus datos ciertos, no sensibles de identificación personal, como son: nombre, apellidos, identificación, edad, género, teléfono, dirección física y electrónica, país, ciudad y demás datos necesarios que le sean solicitados en el proceso de registro o de diligenciamiento de formularios.

La autorización es una certificación que informa al titular de los datos personales acerca de:

- El tratamiento de sus datos personales
- Finalidades del tratamiento.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados que tiene el titular del dato.
- Solicitud explícita de autorización sobre recopilación de datos sensibles.
- Solicitud de autorización sobre recopilación y tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento

MULTISERVICIOS CL-TIENEN S.A.S. conserva prueba de la autorización otorgada por los titulares de la información para el tratamiento de datos personales (Decreto 1074 de 2015). Estas evidencias están almacenadas de la siguiente manera:

- En los sistemas de información quedan registradas las autorizaciones dadas por nuestros **CLIENTES Y/O USUARIOS Y/O TITULARES**, con la fecha y hora de la autorización y la persona que otorgó la autorización, que en el caso del menor de edad corresponde a su representante legal o tutor.
- Las comunicaciones que correspondan a empleados y contratistas se mantendrán en los expedientes.
- Los formatos físicos utilizados en la recolección de datos personales

Artículo 6. Seguridad de la Información. **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** protegerá la información de sus usuarios de accesos no autorizados, y de igual forma, de cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información que poseemos.

La transmisión de datos a través de Internet o cualquier red inalámbrica no puede garantizarse que sea cien por ciento segura, por lo tanto, asumen y conocen que a partir de su uso hay un riesgo probable de vulnerabilidad. Sin embargo, contamos con

protocolos de seguridad y acceso a nuestros sistemas de información, almacenamiento y procesamiento.

Artículo 7. Tratamiento de la información. La información proporcionada por nuestros CLIENTES Y/O USUARIOS Y/O TITULARES, se requiere para ser captada, recolectada, almacenada, usada, tratada, circulada, compartida, reproducida, adaptada, extraída, compendiada, cedida, procesada con o sin ayuda de la tecnología con las siguientes finalidades: (i) Proveer servicios y productos requeridos; (ii) Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contratado o adquirido por el cliente; (iii) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes; (iv) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios; (v) Evaluar la calidad del servicio, (vi) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo, (vii) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, - vía WhatsApp, mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.

Artículo 8. Datos personales de niños, niñas y adolescentes. El tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos: 1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. 2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S. recopila los datos de niños, niñas y adolescentes que acceden sus servicios para responder al interés superior de los mismos, solicitando previamente la autorización de tratamiento de datos personales al Representante Legal o Tutor y velando por el manejo adecuado de éstos.

Artículo 9. Medidas de seguridad. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los Datos Personales objeto de tratamiento, evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado fraudulento.

Artículo 10. Derechos de los Clientes/Usuarios/Titulares. De conformidad con lo establecido en artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los Datos Personales tiene derecho a: (i) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá

ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; (ii) Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012; (iii) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales; (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; (v) Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y/o la Constitución; (vi) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 11. Deberes de MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S. La empresa reconoce que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y que solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, las Empresas harán uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultado y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

De conformidad con lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** se encuentran en la obligación de dar cumplimiento a los siguientes deberes: (i) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; (ii) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada; (iii) Conservar los Datos Personales bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; (iv) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; (v) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento; (vi) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012; (vii) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular; (viii) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012; (ix) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus Datos; (x) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 12. Actualización y rectificación de la información personal de Clientes/Usuarios/Titulares. En cualquier momento los CLIENTES Y/O USUARIOS Y/O TITULARES podrán solicitarle a **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice, los rectifique, así mismo podrá incluir nuevos datos si es su deseo, suprimirlos o excluirllos de la base de datos salvo que el dato sea absolutamente necesario para la prestación del servicio al cual se encuentra registrado y/o inscrito el cliente y/o usuario y quiera permanecer en él, de lo contrario, se desvinculará y/o inactivará totalmente del mismo.

Si los CLIENTES Y/O USUARIOS Y/O TITULARES desean ejercer sus derechos y por tanto actualizar, rectificar suprimir entre otros, deberá enviar un correo electrónico al siguiente dominio: **calidad@cltiene.com**

Artículo 13. Vigencia. Los CLIENTES Y/O USUARIOS Y/O TITULARES aceptan y reconocen que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptaron y durante el tiempo en que **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** ejerza las actividades propias de su objeto social.

Artículo 14. Atención al cliente. Para consulta, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del usuarios o cliente, podrá comunicarse con MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S al correo electrónico **calidad@cltiene.com** o llamar al teléfono: **(601) 5523325** en horario de oficina

Artículo 15. Reclamos. Una vez recibido el reclamo por parte de **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.**, se dará respuesta al mismos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Artículo 15. Consultas. Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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 plazo.

Artículo 16. Revocatoria de la autorización. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no impida la prestación de servicios. Para ello, **MULTISERVICIOS**

contacto@cltiene.com

(1) 552 33 15

CL Tiene Soluciones

@CL_tiene_soluciones



CL-TIENE S.A.S. deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento elevar la solicitud de revocatoria a **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el Titular no está conforme.

Los mecanismos o procedimientos que **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Artículo 17. Aviso de privacidad. El aviso de privacidad es el documento físico o electrónico que es puesto en conocimiento del Titular, antes o en el momento de la recolección de sus Datos Personales, y es el medio por el cual le es informado todo lo relativo con las Políticas de Tratamiento de Datos Personales que le serán aplicables, las formas para conocerlas, y en general, las finalidades para las cuales sus datos han sido obtenido y el tratamiento que **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** le dará a los mismos.

Artículo 18. Período de vigencia de la base de datos. Los datos personales bajo el control de **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** serán conservados durante el tiempo requerido según la finalidad del tratamiento y/o por el término que sea requerido para dar cumplimiento a una obligación legal o contractual.

Artículo 19. Tratamiento de Datos Sensibles. En desarrollo de su actividad comercial, **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** realiza tratamiento de Datos Personales Sensibles para propósitos específicos. **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** sólo efectuará el tratamiento de estos datos en tanto haya sido previamente autorizado por el respectivo Titular y los tratará bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza.

Artículo 20. Transferencia de Datos Personales a terceros. En concordancia con el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los exigidos por la Ley 1581 de 2012.

Artículo 21. Modificaciones a las Políticas de Tratamiento de Datos Personales. **MULTISERVICIOS CL-TIENE S.A.S.** se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado en el Portal Web de la Compañía. Además, se conservarán las versiones anteriores a la presente políticas de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de estos por el Titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la política.

Artículo 22. Vigencia. La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir del primero (01) de octubre del año dos mil veintitrés (2023).