



CHANEME COMERCIAL S.A.

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

BOGOTÁ - COLOMBIA 2024

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normatividad vigente sobre protección de datos personales, CHANEME COMERCIAL S.A. establece esta política para garantizar el adecuado manejo de los datos personales recolectados, utilizados y almacenados en el marco de sus actividades comerciales, laborales y administrativas. La protección de datos personales es una prioridad institucional.

Para el cumplimiento de la presente Política de Protección de Datos Personales, CHANEME COMERCIAL S.A., se acoge y da cumplimiento a las siguientes normas:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto 1074 de 2015.
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

De igual forma, manifiesta hacerse responsable de velar por la seguridad en el tratamiento de la información que circula a través de la plataforma de Ecommerce. Esta información formará parte de sus bases de datos y se regirá por las políticas de uso que serán presentadas a continuación.

OBJETIVO

El propósito de esta política es establecer los lineamientos generales para el tratamiento de datos personales, incluyendo su recolección, uso, almacenamiento, transferencia y eliminación, con el fin de garantizar la privacidad, la protección de la información y los derechos de los titulares, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normativas aplicables.

Aplica a todas las áreas, empleados, contratistas y procesos de CHANEME COMERCIAL S.A., incluyendo los canales físicos, digitales, y plataformas de comercio electrónico utilizados en el desarrollo de sus actividades.

DEFINICIONES

CHANEME COMERCIAL S.A. tendrá en cuenta las siguientes definiciones para efectos de dar cumplimiento a la presente política de datos personales:

- **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.
- **Dato Privado:** Es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.
- **Dato Semiprivado:** Es aquel dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.
- **Dato Sensible:** Es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Reclamación:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. Para CHANEME COMERCIAL S.A., serán titulares de la información los clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados, y cualquier otra persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento a través de la plataforma.
- **Transferencia de datos:** Tiene lugar cuando el responsable y/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 dentro o fuera del país.

- **Transmisión de Datos:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Violación de datos personales:** Es el delito tipificado en el artículo 269 del Código Penal. La referida norma establece lo siguiente: "El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes".

ALCANCE

Esta Política aplica a toda la información personal registrada en las bases de datos de CHANEME COMERCIAL S.A., quien actúa en calidad de RESPONSABLE del Tratamiento de los Datos Personales. Incluye, entre otros, los datos recolectados a través de sus plataformas físicas, virtuales, canales digitales, incluyendo el ecommerce destinado a la venta de productos, así como cualquier medio utilizado para la obtención de dicha información en el desarrollo de sus actividades comerciales.

PRINCIPIOS

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **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.
- 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. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 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 concierne.
- 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 presente 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 la presente ley.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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 presente ley y en los términos de la misma.

DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

CHANEME COMERCIAL S.A. asume los siguientes compromisos en relación con el tratamiento de datos personales, aplicables a todas sus áreas, procesos, y canales de interacción, tanto físicos como digitales:

- a) Garantizar que los titulares puedan ejercer plenamente sus derechos personales, reconocidos por la Constitución y la ley, sin barreras técnicas o administrativas, independientemente del canal de interacción (presencial, digital, o a través del ecommerce).

- b) Informar de manera clara, previa y expresa a los titulares sobre las finalidades específicas de la recolección, uso y almacenamiento de sus datos personales, asegurando que dicha información sea fácilmente accesible, incluyendo su disponibilidad en canales electrónicos y en la plataforma de ecommerce.
- c) Solicitar y conservar evidencia de las autorizaciones otorgadas por los titulares para el tratamiento de datos personales, en formato físico o digital, según corresponda. Garantizar el almacenamiento seguro de esta evidencia y mantenerla disponible para auditorías o verificaciones legales.
- d) Actualizar y rectificar la información recopilada en sus bases de datos cuando se tenga conocimiento de que esta es incorrecta, desactualizada o incompleta. Adoptar medidas internas que permitan a los titulares realizar correcciones oportunas a través de canales adecuados.
- e) Transferir a terceros información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Verificar que los datos compartidos sean consistentes con las finalidades autorizadas por los titulares y siempre protegidos por acuerdos de confidencialidad.
- f) Garantizar la seguridad de la información, protegiéndola contra su alteración, pérdida, acceso, uso o divulgación no autorizada, mediante medidas físicas, técnicas y administrativas adecuadas. Estas incluyen sistemas robustos de seguridad cibernética aplicables a la operación de ecommerce y otros entornos tecnológicos.
- g) Evaluar y verificar la capacidad de terceros encargados del tratamiento para garantizar un manejo adecuado de los datos personales. Solicitar a dichos terceros su adhesión a la presente política de protección de datos y a las normativas aplicables, estableciendo cláusulas contractuales que aseguren la confidencialidad y la seguridad de la información tratada.
- h) Atender consultas, peticiones, quejas o reclamos presentados por los titulares en los términos de ley. Disponer de canales accesibles para su recepción, incluyendo formularios virtuales y sistemas de soporte relacionados con el ecommerce.
- i) Notificar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre violaciones de seguridad que afecten la información de los titulares, especialmente cuando estas impliquen un riesgo

significativo para los derechos de los mismos. Proveer la información necesaria para la evaluación del incidente y tomar medidas inmediatas para mitigar posibles daños.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

CHANEME COMERCIAL S.A. garantiza que todas las actividades relacionadas con la recolección, almacenamiento, uso, y divulgación de datos personales se realizan en estricto cumplimiento de las leyes aplicables, incluidas la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, respetando los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida.

El tratamiento de los datos personales podrá realizarse en servidores ubicados dentro del territorio nacional o en el exterior, garantizando en todo momento un nivel adecuado de protección de los datos según los estándares establecidos por la normativa vigente.

A continuación, se presentan las finalidades establecidas para el Tratamiento de Datos Personales, las cuales se actualizarán de manera periódica en función de los tratamientos identificados y desarrollados.

Cumplimiento de su propósito organizacional

- Atención a las solicitudes realizadas por entes de control y otros entes interesados.
- Envío de correos electrónicos y/o mensajes de texto informando el estado del trámite de solicitud de servicios, investigaciones, eventos organizados y demás propósitos misionales de CHANEME COMERCIAL S.A.
- Realizar procedimientos de transmisión de datos a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la Entidad.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas subsidiarias y/o Empresa Matriz CHAID NEME HERMANOS S.A., en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.

Plataforma Ecommerce

- Recolectar los datos personales (nombres y apellidos, número celular, dirección, correo electrónico, número de cédula, fecha de nacimiento, género) e incorporarlos y almacenarlos en las bases de datos de CHANEME COMERCIAL S.A.
- Verificar, comprobar o validar los datos suministrados.

- Recabar, custodiar, manejar y utilizar la información para realizar control y prevención del fraude, control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Facilitar a los usuarios entrar en contacto directo con el vendedor o comprador para efectos de la transacción que deseen realizar.
- Elaborar y mantener un registro de las operaciones que se realicen en la plataforma, así como entregar información acerca de las mismas y darle el seguimiento correspondiente.
- Poner a disposición de los usuarios de la plataforma un sistema de pagos online, rápido y eficaz.
- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada.
- Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, divulgación y promoción u oferta de productos, actividades o servicios desarrollados como parte de las estrategias comerciales adoptadas por CHANEME COMERCIAL S.A. La integración de la información a estas estrategias podrá estar relacionada con el ofrecimiento de portafolios de productos o servicios, referencias comerciales de experiencia, investigación de mercados, análisis estadísticos, realización de encuestas sobre satisfacción, entre otros.
- Ofrecer capacitación permanente a los clientes o aliados sobre el uso de la plataforma puesta a su disposición para fines comerciales.
- Conservar registros históricos de la información recopilada y mantener contacto con los aliados o clientes.
- Mejorar las iniciativas comerciales o promocionales y analizar las páginas visitadas, las búsquedas realizadas por los usuarios. Esto con el fin de mejorar la oferta de contenidos y artículos, personalizar dichos contenidos, su presentación y servicio a través de la plataforma.
- Verificar y obtener referencias de personas naturales o jurídicas suministradas por los aliados o clientes.
- Enviar comunicaciones a través de cualquier canal incluyendo redes sociales, mensajes de texto, notificaciones push, correo electrónico, llamada telefónica, etc. Estas comunicaciones estarán relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por CHANEME COMERCIAL S.A. o sus aliados a través de la plataforma.
- Transmitir y/o Transferir los datos personales a terceros o servidores ubicados en cualquier país. Comunicar y permitir el acceso a los datos personales suministrados, tanto a terceros proveedores de servicios de apoyo general como a las personas naturales o jurídicas accionistas de CHANEME COMERCIAL S.A.

Control de Acceso Físico y Lógico

- Control del acceso a los espacios físicos de la compañía.
- Realizar monitoreo a través de sistemas de video vigilancia para mitigar riesgos de seguridad física y del entorno.
- Gestionar los controles de acceso lógico e ingreso a las aplicaciones, servicios y plataformas digitales y servicios que soportan la operación de CHANEME COMERCIAL S.A.
- Para reforzar la seguridad del personal: control de acceso y salida de los funcionarios y visitantes.
- Para complementar el Plan de Emergencias (atención de riesgos y evacuación de las instalaciones) y de las instalaciones físicas, se podrán utilizar mecanismos que hagan uso de datos biométricos, huellas dactilares, identidad biométrica, entre otros.

Gestión interna de la compañía

- Desarrollar los procesos de control disciplinario de acuerdo con los procedimientos establecidos por CHANEME COMERCIAL S.A.
- Gestionar los procesos de divulgación de información con medios de comunicación, emisoras, canales de televisión y otros medios periodísticos.
- Desarrollar procesos estadísticos y de análisis para la mejora en los procesos de toma de decisión y la medición de indicadores.
- Mejorar el funcionamiento de servicios, cumplir requisitos legales y de la seguridad en los servicios tales como sitios web o servicio online, herramientas tecnológicas, de inteligencia artificial, electrónicas, páginas web, sistemas de información, aplicaciones web, app's, software de CHANEME COMERCIAL S.A.
- El sitio web de CHANEME COMERCIAL S.A. (www.tiendachaneme.com.co) recopila información básica como dirección IP, tipo de navegador, idioma, horarios de acceso y sitios visitados. Para mejorar la experiencia del usuario y optimizar la navegación, se utilizan cookies y web beacons para recolectar datos agregados. Estos datos se gestionan según esta política y las normativas de privacidad aplicables. Para más detalles sobre el uso de cookies y tecnologías de seguimiento, consulte nuestra política de privacidad. El sitio web puede incluir enlaces a otras páginas externas.

Relacionadas al Talento y Cultura

- Vinculación, evaluación y retiro de funcionarios conforme a los procesos de selección de personal.
- Formular, ejecutar y evaluar los programas de salud ocupacional y las obligaciones relacionadas con la Seguridad y salud en el Trabajo.

- Mantener actualizada la historia laboral y registros de nómina de los trabajadores.
- Desarrollar programas para el bienestar laboral, relacionados con el crecimiento personal y familiar, de la adquisición de vivienda y los relacionados con el trabajador.
- Control de la participación de los trabajadores y contratistas en los procesos de inducción, reinducción, capacitación y formación, en los temas relacionados con CHANEME COMERCIAL S.A., los Sistemas integrados de Gestión y buenas prácticas.

Atención al Cliente y/o Contraparte

- Gestionar trámites, solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través de los canales establecidos por CHANEME COMERCIAL S.A.
- Monitorear y evaluar la satisfacción del cliente mediante encuestas y formularios.
- Definir y segmentar el perfil de los clientes para optimizar la experiencia y el servicio.
- Definir y segmentar clientes y/o contrapartes en función a la administración y funcionamiento de los sistemas de gestión de la compañía y al desarrollo de su objeto social.
- Adelantamiento y ejercicio del objeto social.
- Celebración, ejecución, liquidación y demás momentos relacionados con la gestión de contratos.

Gestión y Participación en Eventos y Reuniones

- Supervisar la asistencia y participación en los procesos desarrollados por CHANEME COMERCIAL S.A.
- Contactar a los titulares a través de correo electrónico, SMS, chat, llamadas telefónicas u otros medios, para enviar noticias relacionadas con eventos, mejoras en los servicios, actualizaciones de información y atención a requerimientos.
- Organizar campañas y actividades de divulgación y capacitación sobre los servicios ofrecidos por CHANEME COMERCIAL S.A.
- Registrar imágenes o videos como soporte y evidencia de los eventos y actividades realizadas, en línea con los objetivos estratégicos de la organización.

Relaciones con Contratistas y Proveedores de Servicios

- Gestionar los procesos de contratación, incluyendo estudios previos y etapas precontractuales y contractuales, para garantizar la continuidad operativa de CHANEME COMERCIAL S.A. y el logro de sus objetivos estratégicos.

- Llevar a cabo la selección, contratación y vinculación de contratistas para la prestación de servicios.
- Transferir datos personales a empresas con las que CHANEME COMERCIAL S.A. establezca alianzas, convenios o contratos, con el fin de fortalecer las operaciones, optimizar la gestión administrativa y facilitar la interoperabilidad.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

CHANEME COMERCIAL S.A. reconoce la clasificación de los datos personales en públicos, privados, semiprivados y sensibles, y establece protocolos específicos para su tratamiento. En el caso de datos sensibles, definidos como aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (como orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, datos de salud, vida sexual, datos biométricos, entre otros), la empresa garantizará:

1. Consentimiento explícito y adicional:

El tratamiento de datos sensibles se realizará únicamente con la autorización explícita del titular, salvo en los casos en que no sea requerida conforme a la Ley. En el caso de menores de edad, se obtendrán las autorizaciones correspondientes de sus representantes legales, siempre priorizando el interés superior del menor.

2. Finalidades del tratamiento de datos sensibles:

El tratamiento de datos personales sensibles se llevará a cabo únicamente para las finalidades estrictamente necesarias, tales como:

- Garantizar la seguridad social de los hijos de los colaboradores.
- Mantener archivos físicos o digitales de incapacidades médicas de los colaboradores, conforme a los requerimientos legales y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Gestionar imágenes captadas por sistemas de video vigilancia para fines de seguridad y control de acceso en las instalaciones de la empresa.
- Realizar actividades relacionadas con el desarrollo del objeto social de la empresa, la prestación de servicios y las gestiones comerciales, operativas y administrativas autorizadas.
- Cuando sea requerido por la operación del ecommerce, como medidas de autenticación biométrica o uso de datos necesarios para garantizar la seguridad de las transacciones.

3. Protección especial de datos en ecommerce:

En relación con las transacciones realizadas a través de medios digitales como el

ecommerce, se garantizará que cualquier dato sensible recopilado para autenticar, procesar o garantizar la seguridad de las transacciones estará protegido con los más altos estándares de seguridad técnica y administrativa.

4. Medidas de seguridad y confidencialidad:

CHANEME COMERCIAL S.A. adoptará las medidas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos sensibles, implementando políticas internas, controles tecnológicos, y restricciones de acceso para proteger esta información contra accesos no autorizados o usos indebidos.

5. Registro y manuales internos:

El tratamiento de datos sensibles se detallará con mayor especificidad en el *Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento y Protección de los Datos Personales*, el cual contiene lineamientos específicos para el manejo de esta categoría de datos, en todos los procesos de la empresa, incluidos los relacionados con canales digitales.

DERECHOS DE LOS TITULARES Y PROCEDIMIENTOS PARA SU EJERCICIO

CHANEME COMERCIAL S.A. manifiesta que los titulares de la información recolectada a través de los diferentes canales, incluyendo los físicos, electrónicos y el ecommerce, tienen los siguientes derechos:

a) **Conocer, actualizar y rectificar** los datos personales de los que son titulares y que sean objeto de tratamiento por parte de CHANEME COMERCIAL S.A. 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.

b) **Solicitar evidencia de la autorización** que fue otorgada para el tratamiento de sus datos. Esta solicitud podrá realizarse salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

c) **Obtener información sobre el uso de sus datos:** Solicitar a CHANEME COMERCIAL S.A., previa petición, información detallada respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.

d) **Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de datos:** Solicitar en cualquier momento la revocatoria de la autorización otorgada y/o la eliminación de los datos

personales, en casos en los que no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

e) **Acceder gratuitamente a sus datos personales:** Consultar y acceder a la información personal tratada y administrada por CHANEME COMERCIAL S.A. en sus bases de datos.

f) **Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** En caso de infracciones a las disposiciones legales aplicables al tratamiento de datos personales, presentar reclamaciones formales ante esta autoridad.

Procedimientos aplicables

Con base en lo dispuesto por el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá realizarse a través de los siguientes procedimientos y por las siguientes personas:

1. **Titular del dato:** El titular deberá acreditar su identidad por los distintos medios habilitados por la empresa, incluyendo los formularios digitales dispuestos en la plataforma de ecommerce o cualquier otro canal oficial.
2. **Causahabientes del titular:** Estas personas podrán ejercer los derechos, siempre que acrediten su calidad de tales.
3. **Representantes legales o apoderados:** Con la debida acreditación de la representación o el apoderamiento, podrán actuar en nombre del titular.
4. Personas autorizadas por estipulación a favor de otro o para otro.
5. **Derechos de niños, niñas y adolescentes:** Serán ejercidos exclusivamente por quienes estén legalmente facultados para representarlos y garantizar sus intereses prevalentes.

FORMA DE RECOLECTAR LOS DATOS PERSONALES

1. Usuarios de la Plataforma

La recolección de datos personales de los usuarios registrados en la plataforma se llevará a cabo a través de los siguientes mecanismos:

- Creación de un usuario y contraseña al acceder a la plataforma.
- Intercambio de correos electrónicos.
- Acceso a las páginas web de la compañía.
- Llamadas telefónicas o comunicaciones virtuales.
- Transmisión o transferencia de información por parte de aliados estratégicos.

- Cualquier otro medio físico o digital habilitado en la plataforma o por la compañía, incluyendo el uso de cookies y almacenamiento automatizado de datos como direcciones IP, tipo de navegador o URL visitadas.

2. Aliados y Clientes

La recolección de datos personales de los aliados o clientes que interactúen con la plataforma, productos o servicios de CHANEME COMERCIAL S.A., se realizará de las siguientes formas:

- Creación de usuario y contraseña en la plataforma.
- Acceso a las páginas web de la compañía.
- Formularios electrónicos o físicos habilitados para el registro de datos.
- Ofertas o propuestas de servicios.
- Intercambio de correos electrónicos.
- Contratos comerciales o de prestación de servicios.
- Portafolios de servicios.
- Reuniones o comunicaciones telefónicas.
- Otros medios autorizados por la plataforma o la empresa.

3. Proveedores

La recolección de datos personales de los proveedores se realizará a través de:

- Ofertas o propuestas de servicios.
- Intercambio de correos electrónicos.
- Contratos comerciales o de prestación de servicios.
- Portafolios de servicios.
- Reuniones o comunicaciones telefónicas o virtuales.
- Otros canales habilitados por la empresa o derivados de procesos administrativos y comerciales.

4. Tratamiento de Información Digital

CHANEME COMERCIAL S.A. utiliza cookies y herramientas digitales para mejorar la experiencia de navegación y ofrecer contenido personalizado en nuestras plataformas electrónicas, incluyendo sitios web y plataformas de ecommerce.

Tipos de Cookies Utilizadas:

1. **Cookies esenciales:** Necesarias para la funcionalidad básica de la plataforma, como acceso seguro y procesamiento de pedidos.
2. **Cookies analíticas:** Recolectan datos de navegación para mejorar el rendimiento del sitio y optimizar los servicios ofrecidos.
3. **Cookies publicitarias:** Personalizan la publicidad mostrada a los usuarios en función de sus intereses y patrones de navegación.

Gestión de Cookies:

Los usuarios pueden aceptar, rechazar o gestionar el uso de cookies a través de las configuraciones de su navegador o mediante el banner de cookies presente en el sitio web. Para más información, pueden consultar la sección “Política de Cookies” en nuestra página oficial.

5. Obligaciones Relacionadas con Canales Digitales y el Ecommerce

CHANEME COMERCIAL S.A. asume los siguientes compromisos específicos en relación con el tratamiento de datos en sus canales digitales:

- **Recolección informada:** Garantizar que todos los formularios de registro incluyan cláusulas claras sobre el uso de los datos personales.
- **Seguridad tecnológica:** Implementar sistemas avanzados de encriptación y firewalls para proteger la información personal ingresada por los usuarios de las plataformas digitales.
- **Atención a titulares:** Disponer de un canal electrónico exclusivo para la recepción y gestión de consultas o reclamos sobre el tratamiento de datos personales relacionados con el ecommerce.
- **Auditorías y cumplimiento:** Realizar evaluaciones periódicas para asegurar que los canales digitales cumplan con las políticas de protección de datos y las disposiciones legales vigentes.

ATENCIÓN A CONSULTAS, PETICIONES Y REQUERIMIENTOS

CHANEME COMERCIAL S.A. manifiesta que ha puesto a disposición de los titulares de la información un procedimiento para garantizar su derecho a presentar reclamaciones relacionadas con el acceso, actualización, rectificación y eliminación de la información objeto de su titularidad. En tal medida, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos de CHANEME COMERCIAL S.A. debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto

incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante comunicación realizada por el titular o sus causahabientes dirigida a CHANEME COMERCIAL S.A. Esta comunicación debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Identificación del titular o de quien está presentando la reclamación, señalando su nombre y número de identificación.
- Describir el motivo del reclamo de forma clara y expresa, donde se establezcan los hechos que originaron el mismo, presentando los documentos que pretenda hacer valer.
- Acreditar el interés legítimo con el que actúa quien presenta el reclamo y adjuntar, en caso de ser necesarios, los soportes correspondientes.
- Señalar el teléfono, la dirección física o electrónica a la que se deba notificar y remitir la respuesta de la solicitud.

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 CHANEME COMERCIAL S.A. reciba un reclamo que no sea competente para resolver, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

2. 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.

3. 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.

Estructura para los Derechos de los Titulares y Procedimientos para su Ejercicio:

CHANEME COMERCIAL S.A. garantiza a los titulares de datos personales los siguientes derechos:

- a) Acceder, consultar, actualizar y rectificar sus datos personales almacenados en nuestras bases de datos.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales.
- c) Ser informado sobre el uso de sus datos personales.
- d) Revocar la autorización para el tratamiento de datos o solicitar la supresión de los datos cuando no se respeten las leyes aplicables.
- e) Acceder de manera gratuita a los datos personales registrados en nuestras bases de datos.

Procedimientos para su Ejercicio

- Los titulares pueden ejercer sus derechos mediante los siguientes canales:

Empresa	CHANEME COMERCIAL S.A.
Domicilio	Av americas Nro. 50 - 51
Correo electrónico	DatosPersonales.TiendaChaneme@somosgrupo-a.com
Número atención telefonica	(601) 2 10 56 11
Página web	www.tiendachaneme.com.co
Responsable tratamiento	Emid Sánchez Oyuela

- Las solicitudes serán atendidas dentro de los términos establecidos por la ley (máximo 10 días hábiles para consultas y 15 días hábiles para reclamos).

Periodo de permanencia de los datos personales en la base de datos. Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación del responsable con el Titular de la información. Una vez se cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos, salvo que en virtud de lo dispuesto en la normatividad vigente en la materia, en disposiciones legales adicionales o en virtud de la gestión de riesgos, sea necesario almacenar dichos datos, de acuerdo con los tiempos de gestión documental y garantizando la protección de los derechos derivados del habeas data.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Con el acceso a la plataforma y la aceptación de sus términos y condiciones, el titular de la información acepta de manera previa, expresa, voluntaria e informada el tratamiento de los datos personales que serán registrados o relacionados a través de la misma. Esta autorización permite que

CHANEME COMERCIAL S.A. ejerce como responsable del tratamiento de la información recaudada y almacenada a través de la plataforma. Asimismo, permite que la recolección de los datos personales se lleve a cabo en desarrollo de los principios enunciados por la presente política y de la normatividad vigente. No obstante, la autorización de los titulares de la información no solo se confirma con la aceptación de los términos y condiciones de la plataforma. CHANEME COMERCIAL S.A. ha facilitado a los titulares otros mecanismos y medios para que expresen esta autorización de manera directa, legítima e inequívoca.

Por lo tanto, CHANEME COMERCIAL S.A a través de la presente Política de Protección de Datos Personales considera que la autorización del titular podrá surtirse a más tardar en el momento de la recolección de los datos. En este sentido, CHANEME COMERCIAL S.A. Solicitará a los usuarios su autorización, sea a través de comunicaciones enviadas por medios físicos o electrónicos, o a través de la aceptación de banners, formularios electrónicos, vínculos o pestañas de acceso que estarán disponibles en la plataforma. La información puesta a disposición del usuario con el fin de que este autorice el tratamiento de los datos personales se presentará en los siguientes términos:

"De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, CHANEME COMERCIAL S.A. requiere obtener su autorización para que de manera libre, previa, expresa, voluntaria y debidamente informada, permita recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, dar tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo.

CHANEME COMERCIAL S.A. queda autorizada para dar tratamiento a su información a no ser que usted manifieste lo contrario dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la recepción de la presente comunicación. La manifestación de no autorización para el tratamiento de sus datos personales podrá quedar registrada a través de la plataforma o los canales dispuestos en esta política.

CHANEME COMERCIAL S.A. dispondrá de los medios necesarios para mantener los registros técnicos y tecnológicos que den cuenta de los medios y fechas en que se obtuvo la autorización por parte del titular de la información para el tratamiento de los mismos.

TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

CHANEME COMERCIAL S.A. manifiesta que, en caso de realizar transferencias de datos personales a terceros países, tomará todas las medidas necesarias para verificar que dichos países proporcionen

niveles adecuados de protección de datos personales. Se considera que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumple con los requisitos mínimos exigidos por la legislación nacional en materia de protección de datos y con cualquier normativa adicional que la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) pueda establecer en relación con este tema.

En caso de que se realicen transferencias internacionales a países que no proporcionen un nivel adecuado de protección, CHANEME COMERCIAL S.A. se compromete a garantizar que los datos personales sean tratados con la misma diligencia y nivel de protección establecidos en esta política, para lo cual adoptará las garantías apropiadas.

En todo caso, CHANEME COMERCIAL S.A. podrá transferir datos a terceros países sin que estos cuenten con niveles adecuados de protección en las siguientes situaciones:

- a) **Cuando el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca** para la transferencia de sus datos personales a un tercer país.
- b) **Transferencias que sean parte de tratados o acuerdos internacionales** en los cuales la República de Colombia sea parte, siempre que la transferencia se realice con base en el principio de reciprocidad o disposiciones análogas.
- c) **Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato** entre el titular de los datos y CHANEME COMERCIAL S.A. o para la implementación de medidas precontractuales, siempre y cuando se cuente con la autorización del titular.
- d) **Transferencias requeridas por la ley** para la protección del interés público, o cuando sean necesarias para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Además, CHANEME COMERCIAL S.A. asegurará que las transferencias de datos a otros países estén debidamente documentadas y, cuando sea necesario, proporcionará información adicional al titular sobre los países a los que se enviarán los datos personales y las garantías existentes.

VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente política entra en vigor a partir de la fecha de su publicación y deja sin efecto cualquier otra disposición institucional que le sea contraria. Toda situación o tratamiento de datos personales no contemplado en esta política se resolverá y regulará conforme al Régimen General de Protección de Datos Personales vigente en Colombia y demás normas aplicables.

El término del tratamiento de los datos personales recolectados dependerá de:

- Las finalidades específicas establecidas en esta política.
- Los plazos de almacenamiento requeridos para cumplir con obligaciones legales, contractuales, administrativas, contables, fiscales, jurídicas o históricas.

En el caso de plataformas digitales y de comercio electrónico, los datos serán tratados y almacenados mientras se mantenga activa la relación comercial con el titular y/o hasta que este ejerza su derecho de supresión conforme a lo previsto en la legislación vigente.

OTROS TÉRMINOS DE LA POLÍTICA

a) Algunos de los servicios o productos ofrecidos en la plataforma, así como en los portales de CHANEME COMERCIAL S.A., podrán estar sujetos a condiciones particulares específicas en relación con la protección de Datos Personales. Dichas condiciones particulares se detallarán en la sección correspondiente de cada servicio y no afectarán lo establecido en esta política, salvo disposición en contrario.

b) En caso de que el titular de la información decida eliminar su perfil de usuario en la plataforma, CHANEME COMERCIAL S.A. conservará, en la medida permitida por la ley, determinada información personal únicamente para las siguientes finalidades:

- **Identificación contable y tributaria** de las transacciones realizadas.
- **Prevención del fraude**, gestión de conflictos, resolución de disputas e incidencias.
- Cumplimiento de **términos y condiciones** de uso de la plataforma.
- **Cumplimiento de requisitos legales**, fiscales, o administrativos que impliquen la conservación de cierta información.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el titular de la información decida revocar su autorización o eliminar sus datos de la plataforma, la información conservada solo será utilizada para las finalidades indicadas anteriormente y bajo estricta observancia de la ley aplicable.