

**CI. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

**VIGENCIA**

:

**AGO - 2013**

**VERSION:**

**2**

**PAG:**

**1 de 7**

**POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La presente política de privacidad, establece las condiciones de seguridad y confidencialidad, términos, condiciones y finalidades bajo las cuales **EDIVA S.A.**, recopila, almacena, utiliza, circula, suprime y le da tratamiento a los datos de sus clientes, y establece los procedimientos establecidos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

**RESPONSABLE**

EDIVA S.A. es una persona jurídica de derecho privado, sociedad comercial de tipo anónima, identificada con el NIT No. 800.089.188-0 creada por escritura pública No. 0000308 de la Notaría Segunda de Medellín del 2 de marzo de 1990, inscrita inicialmente en la Cámara de Comercio de Medellín en la misma fecha de constitución, y posteriormente, el 31 de mayo de 2013, inscrita en la Cámara de Comercio del Aburrá Sur bajo el número 00088276, cuyos datos de localización son los siguientes:

- Domiciliada en Itagüí Antioquia en la Carrera 56 No. 72 A – 75
- Teléfono: (4) 448 02 32
- Correo electrónico: [servicioalcliente@ediva.com.co](mailto:servicioalcliente@ediva.com.co)
- Página web: [www.ediva.com.co](http://www.ediva.com.co)

**DEFINICIONES Y PRINCIPIOS**

De conformidad con la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, las definiciones y principios que deben tenerse en cuenta son:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: Es el dato calificado 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.

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular

Dato sensible: se entiende por dato sensible aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

**CI. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

**VIGENCIA**

:

**AGO - 2013**

**VERSION:**

**2**

**PAG:**

**2 de 7**

Encargado: 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.

Responsable: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Principio de legalidad: El Tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás 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. Se prohíbe 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 datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o encargado del Tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **FINALIDAD**

**CI. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES****VIGENCIA**

:

**AGO - 2013****VERSION:****2****PAG:****3 de 7**

Queremos informarle que, fruto de las diversas relaciones comerciales y actividades desarrolladas en el giro ordinario de nuestro negocio en los últimos años, hemos almacenado su información en nuestras bases de datos.

EDIVA S.A. tratará de manera leal y lícita los datos personales para cumplir los siguientes fines:

- Dar información sobre nuestros productos y servicios.
- Facilitar la correcta ejecución de las ventas realizadas.
- Contactarle telefónicamente, por vía electrónica o personalmente, con el fin de informarle sobre los insumos y servicios que comercializamos, así como de las actividades promocionales que llevamos a cabo.
- Realizar tratamiento estadístico a sus datos.
- Atender de manera efectiva sus requerimientos, solicitudes, reclamos y sugerencias.
- Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios.
- Consultar su opinión sobre el desarrollo de nuevos productos.
- Realizar campañas informativas sobre nuevos productos, cambios, novedades o promociones.
- Cumplimiento de obligaciones contractuales
- Comunicación con fines informativos y procedimentales

**DATOS PERSONALES SOMETIDOS A TRATAMIENTO**

Los datos personales que se someten a tratamiento son: Razón social, documento de identidad, dirección, región, país, ciudad, número de teléfono fijo, nombre y apellido del contacto, número de teléfono móvil, dirección de correo electrónico, referencias que consumen y sus precios, quejas y reclamos, novedades de servicio, de clientes y proveedores, observaciones específicas para la correcta entrega de pedidos, horarios de atención, sector económico y temporadas, fechas de corte de cierre de facturación, los cuales son utilizados para el cumplimiento del objeto social de EDIVA S.A.

**DERECHOS DE LOS TITULARES**

1. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones recogidas,
2. Solicitar, en cualquier momento, que su información sea rectificadas, modificadas, actualizadas o eliminadas,
3. Solicitar prueba de la autorización emitida por el Titular, salvo lo previsto en la Ley 1581 de 2012 ;
4. Ser informado, previa solicitud, respecto de los usos aplicados a sus Datos Personales;
5. Con el cumplimiento de los requisitos legales, presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

**CI. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES****VIGENCIA****AGO - 2013**

:

**VERSION:****2****PAG:****4 de 7**

6. Revocar en cualquier momento la autorización de inclusión de datos personales en las bases de datos de **EDIVA S.A.** y/o solicitar la supresión de los datos sin costo alguno y su administración, en casos de vulneración de los derechos y garantías constitucionales y legales;
7. Acceder en forma gratuita a sus datos personales divulgados a la empresa y
8. Exigir la confidencialidad y la reserva de la información suministrada.

**OBLIGACIONES DE EDIVA**

1. Adoptar las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar la seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
2. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
3. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
4. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado.
8. Suministrar al Encargado, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley vigente.
9. Exigir al Encargado en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la legislación vigente.
11. Mantener sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos acorde a la ley vigente.
12. 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.
13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
14. 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.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

**ÁREA RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTOS**

**CI. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES****VIGENCIA**

:

**AGO - 2013****VERSION:****2****PAG:****5 de 7**

Toda consulta o reclamo relacionado con el manejo de datos personales, en aplicación de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, deberá enviarse a el del área de servicio al cliente, comunicándose vía telefónica al (4) 448 02 32, por medio de un correo electrónico a [servicioalcliente@ediva.com.co](mailto:servicioalcliente@ediva.com.co) , o por medio de nuestra página web [www.ediva.com.co](http://www.ediva.com.co) a través del link “Contáctenos” o directamente a nuestras instalaciones ubicadas en Itagüí en la carrera 56 No. 72 A – 75 .

En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

**CONSULTAS**

Los titulares de datos personales que consten en las bases de datos de EDIVA .S.A., o sus causahabientes, podrán consultar los datos que suministrará la información en los términos previstos en la legislación aplicable. Toda solicitud de consulta, corrección, actualización o supresión deberá presentarse por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento.

La repuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, 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.

**RECLAMOS**

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 y en esta política.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida a Ediva S.A. que contenga la siguiente información:

- Nombre e identificación del titular del dato o la persona legitimada.
- Descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite.
- Documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del

**CI. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

**VIGENCIA**

**AGO - 2013**

:

**VERSION:**

**2**

**PAG:**

**6 de 7**

requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si el reclamo está completo, se incluirá en la base de datos el estado del requerimiento una observación que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Así mismo, se le notificará al interesado que su reclamo está en trámite, por medio de una carta física o virtual.

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.

#### **AUTORIZACION**

Sr. Colaborador, Proveedor, Cliente y demás titulares de datos personales entregados a EDIVA S.A.; en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, le informamos que tenemos almacenados con la debida confidencialidad y protección sus datos personales, recopilados para la ejecución de nuestro objeto social.

En consecuencia, solicitamos su autorización para continuar con el tratamiento de sus datos, en los términos de las normas mencionadas.

De conformidad con los procedimientos contenidos en la mencionada ley y su decreto reglamentario, los titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, rectificar, actualizar, y solicitar el retiro de sus datos personales enviando su solicitud a la dirección electrónica: [servicioalcliente@ediva.com.co](mailto:servicioalcliente@ediva.com.co); comunicándose telefónicamente: 57-4-4480232 o ingresando a nuestra página web: [www.ediva.com.co](http://www.ediva.com.co) e ingresando al link: “CONTACTENOS”.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1377 de 2013, si transcurridos treinta (30) días hábiles a partir de la fecha de la presente comunicación, EDIVA S.A. no recibe manifestación alguna de los titulares de los datos, podrá continuar con el tratamiento de la información personal para las finalidades previstas en el momento de su recolección.

#### **ENTRADA EN VIGENCIA Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS**

Las bases de datos administradas por EDIVA S.A. se mantendrán indefinidamente, mientras desarrolle su objeto y mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal,

**CI. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES****VIGENCIA  
:****AGO - 2013****VERSION:****2****PAG:****7 de 7**

particularmente comercial, contable y laboral, pero los datos podrán ser eliminados en cualquier momento a solicitud de su titular, en tanto esta solicitud no contraríe una obligación legal de EDIVA S.A. o una obligación contenida en un contrato entre la EDIVA S.A. y el Titular.