

Política para el tratamiento de datos personales de **SOLUCIONES VIDA FÁCIL S.A.S**

NIT: 901081770-8

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S., establecimiento comercial, identificado con el NIT. 901081770-8, con domicilio principal en la dirección Carrera 74 B # 55 – 60 Piso 2 , Bogotá, Colombia, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, accionistas, aliados y en general de todos sus grupos de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento de información personal, por lo que en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, adoptó la presente **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

NORMATIVA APLICABLE

- **Ley 1581 de 2012**
- **Decreto 1377 de 2013**
- **Decreto 1377 de 2013**
- **Decreto 1377 de 2013**
- **Decreto 1074 de 2015**

CONTEXTO

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S responsable desde su actuar y guiado por sus valores corporativos, ha creado la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con las disposiciones adoptadas por la 1581 de 2012, así como sus decretos reglamentarios.

La Ley 1581 de 2012, estableció el régimen general de Protección de Datos Personales en Colombia, desarrollando los principios constitucionales bajo los cuales toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en bases de datos o archivos (manuales o automatizados), y a recibir información veraz y verificable.

ALCANCE

SOLUCIONES VIDA FÁCIL S.A.S como responsable del tratamiento velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, y el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

El tratamiento que se realice por parte de SOLUCIONES VIDA FÁCIL S.A.S se basará en la autorización otorgada por el titular y tomará en cuenta las finalidades expresamente informadas.

Así mismo, SOLUCIONES VIDA FÁCIL S.A.S en desarrollo de su actividad y gestión, y con el fin de brindar colaboración empresarial entre las empresas del grupo, durante la ejecución de sus actividades podrá efectuar el tratamiento de datos personales de forma conjunta con las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer a SOLUCIONES VIDA FÁCIL S.A.S, o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier calidad frente a los titulares de la información.

Se entenderán que son parte de SOLUCIONES VIDA FÁCIL S.A.S y las entidades que pertenezcan o puedan llegar a pertenecer al Grupo de acuerdo con la ley, sus filiales y/o subsidiarias, o las entidades en las cuales estas, directa o indirectamente, tengan participación accionaria o sean asociados, domiciliadas en Colombia y/o en el exterior.

DESTINATARIOS.

La presente política, está dirigida a nuestros clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados y en general nuestros grupos de interés sobre los cuales SOLUCIONES VIDA FÁCIL S.A.S realiza tratamiento de información personal.

DEFINICIONES

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para efectos de la presente política:

Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Es la comunicación verbal o escrita que tiene como fin el informar al titular de los datos sobre la política de protección de datos de SOLUCIONES VIDA FÁCIL S.A.S

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.

Dato Personal: Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.

Dato Público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la presente ley. Son públicos entre otros los datos contenidos en documentos públicos, sentencias Judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas; **Dato Privado:** es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.

Dato Semiprivado: Es semiprivado el 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 o a la sociedad en general.

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

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.

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 SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. serán titulares de la información los clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados, accionistas, visitantes, nuestros grupos de interés y cualquier otra persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento por SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. ,ya sea directa o indirectamente.

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.

PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. se compromete con los titulares de la información a tratar sus datos personales, de conformidad con los siguientes principios:

- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. es consciente de que el tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada, que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- Principio de finalidad: SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. tratará los datos con una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual será informada al titular.
- Principio de libertad: SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. tratará los datos sólo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin autorización previa o en ausencia de mandato legal o judicial.
- Principio de veracidad o calidad: la información que sea objeto de tratamiento debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible. En SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. está prohibido el tratamiento de datos fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de transparencia: SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. conoce que los titulares de la información tienen derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernan.
- Principio de acceso y circulación restringida: el tratamiento está sujeto a los límites derivados de la naturaleza de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 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. Con excepción de la información pública, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. no pondrá a disposición los datos personales en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.
- Principio de seguridad: SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. manejará la información sujeta a tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 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.
- 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 Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

AUTORIZACIONES

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. solicitará la autorización de manera que el titular de la información otorgue su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento al cual son sujetos sus datos personales.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene la previa autorización del titular.

La autorización que le otorgan los titulares de la información a SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S permite entre otras cosas, la realización de las siguientes finalidades: ofrecer y suministrar información de los productos y servicios, así como consultar, reportar y actualizar sus datos ante los operadores de información y riesgo; actualizar las relaciones contractuales vigentes y dar cumplimiento a las obligaciones pactadas.

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

a. Datos sensibles.

Para el tratamiento de datos sensibles, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S informará al titular de los datos lo siguiente:

- ✓ Para el tratamiento de este tipo de información el titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- ✓ Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- ✓ Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se le dará a los datos sensibles.
- ✓ La autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara.

b. Datos de niños, niñas y adolescentes.

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S se asegurará que el tratamiento de este tipo de datos se realice de conformidad con los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En este sentido, se protegerá su carácter especial y velará por el respeto de sus derechos fundamentales, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012, y en los artículos 6 y 12 del Decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen. Para efectos de cumplir lo anterior, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S actuará de conformidad con lo siguiente:

- ✓ Se solicitará autorización del representante legal del niño, niña o adolescente previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, a efectos de realizar el tratamiento de sus datos personales.
- ✓ Se informará el carácter facultativo de responder preguntas acerca de los datos de los niños, niñas o adolescentes.
- ✓ Se informará de forma explícita y previa cuáles son los datos objeto de tratamiento y la finalidad de este.
- ✓ SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S informa a todos sus grupos de interés que, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:
 1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 2. Datos de naturaleza pública.
 3. Casos de urgencia médica o sanitaria.

4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

FINALIDADES

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Las finalidades del Tratamiento de datos personales suministrados por nuestros Titulares son:

Los datos recolectados por SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S serán utilizados para los fines propios de los contratos comerciales, todo ello de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio y demás normas que regulen de manera específica la materia.

Entre dichos fines se encuentran:

1. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con los Titulares de la información.
2. Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
3. Como elemento de análisis en etapas pre - contractuales, contractuales y post contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo, como parte de ello, los siguientes propósitos:
 - Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S,
 - Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida.
 - Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, y la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz.
 - Actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible en los Operadores de Información o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
 - Desarrollar e implementar herramientas de prevención de fraudes.
 - Para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial de los Titulares, campañas comerciales, publicitarias, y de marketing, relacionadas con productos y servicios de SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S y con aliados comerciales que puedan complementar o enriquecer la oferta de dichos productos y servicios, los cuales serán dados a conocer de manera oportuna a los Titulares. En dichos fines se encuentran:
 - Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre mis gustos y preferencias respecto de los productos y/o servicios contratados.
 - Realizar prospección comercial, con el fin de identificar las necesidades y gustos a satisfacer con los productos y/o servicios a ser ofrecidos, y suministrar información sobre eventos, novedades, promociones, publicidad y programas de fidelidad, mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, fax, SMS, MSM, redes sociales o medios similares.
 - Medir el nivel de satisfacción respecto de los productos y/o servicios contratados;

LAS FINALIDADES PREVISTAS DE LOS DATOS DE CANDIDATOS, EMPLEADOS, PROVEEDORES, ACCIONISTAS Y ENTIDADES EN LAS QUE LA CORPORACIÓN TENGA ALGÚN TIPO DE PARTICIPACIÓN.

Evaluar candidatos a ser funcionarios de SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S. La información de la hoja de vida podrá ser compartida con las demás empresas del Grupo SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga más posibilidades de ser vinculado.

Los datos de los empleados tienen como finalidad desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos. Entre ellas, hacerlos partícipes de las actividades de bienestar y de todos los beneficios otorgados por la CORPORACIÓN a sus funcionarios.

En el caso de los Proveedores, personas naturales, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de éstos y celebrar los contratos con la entidad que usted trabaja y esté autorizada para celebrarlos. Así como, hacerlos partícipes de actividades o campañas que puedan resultar de su interés. Para los Accionistas y entidades en las que SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S tenga algún tipo de participación, los datos tienen como finalidad desarrollar las relaciones con estos en cumplimiento de los derechos, obligaciones y deberes establecidos en la normatividad vigente.

La Ley General lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociado con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el Tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.
- La finalidad de la recolección será informada tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad de Datos; el titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.
- SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S solicita el consentimiento de los Titulares para hacerle envío de información comercial referida a los productos y servicios ofrecidos por ésta, así como para que las compañías vinculadas, las cuales listará en el texto mismo, puedan enviar publicidad sobre sus productos y servicios, los cuales complementarían el portafolio de servicios.
- Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características. Así mismo, los contratos que se celebren con los encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S durante el término contractual en el que el titular de la información tenga el producto, servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley.

DERECHOS DEL TITULAR

Los titulares de la información que es objeto de tratamiento por SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S podrán:

Conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar sus datos personales y ser informados del tratamiento que SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S realiza sobre los datos personales.

Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales.

Solicitar revocatoria de la autorización y/o supresión de un dato personal en el caso de determinarse que SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S presenta una conducta contraria a la regulación vigente. La solicitud de supresión o revocatoria no procederá cuando los titulares tengan el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S

DEBERES DE SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S como responsable de los datos personales almacenados en sus bases de datos, se compromete a:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular o prueba de ésta.
- Informar al titular sobre las finalidades de la recolección, los usos de sus datos personales y sus derechos en razón a la autorización otorgada.
- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Garantizar que la información suministrada a terceros o encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o encargado, respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada.
- Rectificar la información cuando tome conocimiento de que es incorrecta.
- Velar por que los terceros y/o encargados del tratamiento de la información personal de la cual es responsable SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S, cuenten con medidas y políticas efectivas para garantizar el adecuado tratamiento de dicha información. Asimismo, les exigirá el compromiso de acogerse y dar aplicación a lo previsto en la presente Política de Tratamiento Datos Personales y demás lineamientos establecidos por SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S o certificar que sus políticas internas recogen cuando menos las disposiciones aquí previstas. En caso de no ser posible la emisión de la certificación, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S deberá corroborar que las políticas internas de los terceros y/o encargados recogen criterios de seguridad y/o privacidad equivalentes o superiores a los aquí previstos. En este sentido, los terceros y/o encargados deberán adoptar las medidas y condiciones de seguridad y privacidad para los datos personales, que sean compartidos con estos, cuando menos al mismo nivel de protección adoptado por SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S
- Darle trámite a las consultas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Los titulares de la información cuando requieran realizar alguna consulta, queja o reclamo podrán hacer uso de:

A. Consultas

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, podrán solicitar que se les informe sobre los datos personales del titular que se encuentren almacenados en cualquier base de datos de SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S

De acuerdo con lo anterior, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S garantizará el derecho de consulta, dándole a conocer la información personal vinculada al cliente.

Las consultas que versen sobre temas de acceso a la información, constancias de la autorización otorgada por el titular, usos y finalidades de la información personal, o cualquier otra consulta relacionada con la información personal entregada por parte del titular, deberán presentarse por medio de los canales habilitados por SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término previsto, se informará al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

B. Reclamos

Corrección, actualización, supresión y revocatoria

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona con un interés legítimo, que considere que la información contenida en alguna de las bases de datos de SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S deba ser objeto de corrección, actualización o supresión o que adviertan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, podrán presentar un reclamo siguiendo con los requisitos del artículo 15 de la misma ley.

Requisitos para presentar un reclamo:

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 remitirse la respuesta de la solicitud.

En todo caso, si el reclamo está incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S entenderá que ha desistido del reclamo.

Cuando SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, y se informará de dicha situación al interesado.

En el caso que el reclamo sea recibido completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga " EN PROCESO" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.

Ahora bien, 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 atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona con un interés legítimo, podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, pero sólo una vez hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S, como responsable y/o cualquier encargado, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

Supresión de la información

En caso de solicitar la supresión de toda o parte de su información personal deberá tener en cuenta que SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S analizará el requerimiento realizado. Sin embargo, no procederá la supresión de la información en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S

Revocatoria de la autorización

En caso de solicitar la revocatoria de la autorización de sus datos personales, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S analizará el requerimiento realizado y comunicará al titular si esta revocatoria procede.

No obstante, no procederá la revocatoria de la autorización en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S

Las consultas y reclamaciones presentadas se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos.

CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S tiene habilitado para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir, su información personal.

Correo electrónico: servicioalcliente@solucionesvidafacil.com

Sucursal física: los titulares de la información pueden acercarse a la dirección Carrera 74 B # 55 – 50 Piso 2 Barrio Normandía en Bogotá – Colombia y presentar su solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.

Línea telefónica: para realizar una reclamación acerca del manejo de datos personales los titulares de la información pueden comunicarse de la siguiente manera: Bogotá: (+57-1) 7 29 20 80.

Línea Celular: para realizar una reclamación acerca del manejo de datos personales los titulares de la información pueden comunicarse de la siguiente manera: Bogotá: 305 4 23 23 63.

Página web: En la página web oficial <https://www.solucionesvidafacil.com/contacto.php> en el formulario de contacto

RELACIONAMIENTO CON TERCEROS Y/O ENCARGADOS

En desarrollo de esta Política y las disposiciones internas para el manejo adecuado de datos personales, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S velará porque los terceros con que se vincule o con los que establezca relaciones comerciales, laborales o alianzas, adecuen sus conductas al régimen de protección de datos personales en Colombia.

En atención a lo anterior, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S, sin perjuicio de toda la documentación, modelos y medios previstos para la solicitud de la autorización para el tratamiento, los avisos de privacidad, registros y coberturas contractuales y/o legales, podrá solicitar a terceros y/o encargados información idónea y pertinente para verificar y observar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente política y en el régimen de protección de datos personales en Colombia.

En este sentido SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S, podrá solicitar a terceros y/o encargados que acrediten de manera previa, durante o de forma posterior a la relación que los vincule, el cumplimiento de los requisitos del régimen de

protección de datos personales. De tal forma que se podrá solicitar una revisión y supervisión de forma eventual o periódica, del cumplimiento de los requisitos legales y/o contractuales, mediante evidencias o soportes de la gestión realizada, realizar visitas a las instalaciones del tercero, entre otras actividades que podrán coordinarse para validar el cumplimiento.

COOKIES

SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S en aras de mejorar su servicio en el sitio web y los aplicativos digitales, utiliza cookies propias y de terceros con el fin de optimizar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, monitorear información estadística, presentar contenidos y publicidad relacionados con las preferencias de los usuarios cuando naveguen por nuestro sitio web, plataformas y/o aplicativos tecnológicos y/o digitales.

La información que se recopila mediante las cookies se encuentra cifrada y no será utilizada para identificar y/o revelar la información del usuario. De igual forma no se recopilan datos de los usuarios, tales como: número de tarjetas débito o crédito, u otra información de carácter financiero o crediticio.

POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS COMPLEMENTARIOS Y MODIFICACIONES DE LA PRESENTE POLITICA

En virtud, de la presente política, SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S, podrá desarrollar políticas sobre aspectos específicos (por ejemplo, política de cookies), así como lineamientos, directrices y circulares orientados a su implementación, siempre que sean consistentes con el marco normativo y esta política.

Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o a novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia. Cualquier actualización se pondrá a disposición de los titulares de la información personal en la página web www.solucionesvidafacil.com.

VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento de la información fue aprobada por la Junta Directiva el día 29 de octubre de 2020 y publicada en su página web en el mes de octubre de 2020. Las áreas de SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y SOLUCIONES VIDA FACIL S.A.S realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa.

Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.