

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

OBJETIVO

REFAX COLOMBIA S.A.S. en adelante (“Refax”) adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para garantizar el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1268 de 2009, Ley 1581 de 2012, Decreto 1277 de 2013 y demás normas que lo complementan y/o modifiquen, en cuanto a la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales que tenga en su custodia en desarrollo de su objeto social.

Con la finalidad de establecer los lineamientos para el adecuado tratamiento de datos personales, los derechos de los titulares, las responsabilidades y deberes de Refax en calidad de Responsable y/o encargado según corresponda y la forma en que los titulares de la información puedan ejercer los derechos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA.

- Identificación del responsable y/o el encargado

Razón social	REFAX COLOMBIA S.A.S.
NIT	901.193.983-8
Dirección	Calle 67 No. 25 - 33 Piso 3
Correo electrónico	datospersonales@refax.com
Página web	https://www.refax.com/colombia

- REFAX COLOMBIA S.A.S., como Responsable y/o Encargado del tratamiento de la información que recolecta de los clientes nacionales y colaboradores (empleados, contratistas, temporales, seguridad, entre otros), y de otros clientes internacionales (empresas ubicadas en el extranjero de quienes se franquician bienes y servicios las cuales se encuentran en países cuyas condiciones para realizar Transferencia Internacional de Datos esta mediada por la Circular Externa 005 de 2017), será tratada bajo los estándares más altos de seguridad de esta información.
- La presente política tiene como objetivo, adoptar los lineamientos generales para el tratamiento de los datos personales administrados por el Refax en cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia.
- Asimismo, se establecerá el tratamiento al cual son sometidos los datos personales en Refax y su finalidad.
- Definirá los procedimientos y mecanismos generales para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización de tratamiento de datos personales.
- Establecerá los criterios que permitan clasificar al Refax la información de carácter personal, al mismo tiempo respetar los derechos fundamentales a la Intimidad, Habeas data y Protección de datos personales.

DEFINICIONES

- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales; la autorización puede ser otorgada así:



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- i) De manera verbal
- ii) De forma escrita y/o;
- iii) Mediante conducta concluyente que demuestren el consentimiento para realizar el tratamiento de datos personales.

La autorización debe ser expresa, voluntaria e inequívoca.

- ✓ **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita dirigida al titular, la cual tiene como finalidad, informar plenamente sobre el tratamiento de sus datos personales.
- ✓ **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- ✓ **Dato personal:** Cualquier información que permita identificar plenamente a una persona natural determinada o determinable. Los datos pueden ser: Sensibles, Privados, Semiprivados o Públicos.
- ✓ **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;
- ✓ **Peticiones, quejas, reclamos y consultas:** Derecho que le asiste a los Titulares de la información, quienes podrán elevar peticiones, quejas, reclamos y consultas al Responsable y/o al encargado del Tratamiento de Datos.
- ✓ **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, tenga el poder de decisión sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- ✓ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- ✓ **Transferencia:** La transferencia opera cuando el Responsable o el Encargado en Colombia envía la información y/o los datos personales a un receptor cuando se encuentre fuera del país.
- ✓ **Transmisión:** Comunicación de los datos personales dentro o fuera del territorio de la República de Colombia y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- ✓ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, entre otras.

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

- a. **Principio de acceso a la información y circulación restringida:** El titular de la información, deberá autorizar de manera previa, expresa e informada a Refax, para que realice el tratamiento de su información personal, garantizando en todo momento que la misma se utilizará única y exclusivamente para los fines informados.

Las únicas personas que podrán acceder a la información son:

- a) El Titular de la información personal.
- b) Cualquier tercero o interesado podrá acceder a la información, siempre y cuando el Titular, haya dado su autorización, previa, expresa e informada para que, en nombre de este, se ejerzan los derechos que le asisten. Este tercero deberá presentar poder debidamente otorgado por el Titular y autenticado para este fin, o designar en su autorización del tratamiento de datos a la persona que podrá hacer efectivos sus derechos.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- c) Cualquier autoridad administrativa y/o judicial del Estado, en ejercicio de sus funciones legales y/o por orden judicial.
- d) Por urgencia manifiesta.

La información suministrada por el Titular, no estará disponible para su consulta en internet y/o cualquier otro medio de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlado para brindar conocimiento restringido solo a los Titulares.

b) Principio de confidencialidad: Refax, actuando en calidad de Responsable y/o Encargado de la recolección, tratamiento o almacenamiento de los datos personales o el tercero debidamente autorizado para este fin, están obligados a mantener estricta confidencialidad sobre la información que sea otorgada por los Titulares, a menos que sean datos de naturaleza pública.

c) Principio de finalidad: La recolección, tratamiento y almacenamiento de datos personales deberá estar acorde al giro ordinario de los negocios que Refax desarrolle, incluyendo, pero sin limitarse a la información recolectada en los eventos realizados, que sea suministrada a través de la página web y/o cualquier otro medio.

d) Principio de legalidad: La recolección, tratamiento y almacenamiento de datos personales está sujeta a la normativa colombiana vigente para este efecto. En caso de derogación y/o modificación de las disposiciones legales sobre la materia, se aplicará la nueva ley en lo que modifique o complemente a la Política.

e) Principio de libertad: El Titular deberá otorgar el consentimiento previo, expreso e informado a Refax para que este y/o cualquier tercero autorizado realice la recolección, tratamiento y almacenamiento de los datos personales.

La autorización deberá contar con la información necesaria para que el Titular del dato se encuentre plenamente informado de la identidad del responsable y en caso de que el tratamiento sea realizado por un tercero, su identificación, la finalidad, tratamiento y mecanismos que tiene para velar por sus derechos.

Refax, no podrá divulgar la información salvo que medie requerimiento de autoridad competente (sea administrativa o judicial), caso en el cual se informará al Titular de tal requerimiento.

f) Principio de limitación a la recolección: Refax, solo podrá recolectar, tratar y almacenar los datos que sean necesarios para el cumplimiento de la finalidad debidamente informada por Refax al Titular. Los datos recolectados deberán ser adecuados, pertinentes y acordes a la finalidad para lo que fueron recolectados.

g) Principio de seguridad: Refax adoptará medidas corporativas de seguridad técnica, administrativa y humana, las cuales sean necesarias y suficientes para garantizar que la información suministrada por los Titulares, sea almacenada, tratada y recolectada para los fines establecidos e informados.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La información personal no podrá ser adulterada, modificada, perdida, consultada o utilizada por personas que no cuenten con la autorización para ello, como tampoco para usos fraudulentos o ilegales.

- h) **Principio de temporalidad:** Los datos personales recaudados, se conservarán por un término razonable y que sea necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y el que la normativa o las autoridades establezcan.

Los datos podrán ser conservados para fines estadísticos o históricos, siempre y cuando se mantenga el anonimato del Titular, como también cuando así lo exija la ley o las autoridades competentes. Refax, informará al Titular de la temporalidad del tratamiento, el cual dependerá de la finalidad.

- i) **Principio de transparencia:** El Titular podrá solicitar a Refax, en cualquier momento el acceso a su información, lo cual no podrá ser negado ni obstruido por el Responsable o el Encargado, quien deberá garantizar en todo momento el ejercicio de los derechos que le asisten al Titular.

- j) **Principio de veracidad y calidad:** La información suministrada por el Titular, debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, asimismo, se deberá garantizar que la información no sea alterada o modificada.

El tratamiento de datos personales solo se puede hacer cuando la información está completa, está expresamente prohibido hacer el tratamiento de información que no cumpla con estas características.

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Refax realizará la recolección, tratamiento y almacenamiento de la información personal para las siguientes finalidades:

- Fines administrativos internos y/o comerciales tales como: investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos, facturación, seguridad de las oficinas a través de las cámaras de seguridad instaladas en las oficinas las cuales tienen como finalidad afianzar la seguridad de los bienes y/o personas que ingresan a las instalaciones de la sociedad.
- Caracterizar empleados, contratistas, colaboradores, clientes y grupos de interés para adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio de manera interna y de manera externa.
- Dar trámite a consultas, requerimientos, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias que requieran nuestros clientes, colaboradores, trabajadores y/o cualquier interesado.
- Para los fines administrativos, relacionados con temas laborales, contractuales, contables, auditorías propios de Refax.
- Frente a los clientes, Refax podrá recolectar, almacenar, utilizar y adelantar encuestas de satisfacción con los clientes. Enviar mensajes con contenidos comercial, promocional, campañas de marketing, encuestas de satisfacción y percepción de servicio, a través de correo electrónico, mensajes de texto y/o aplicaciones de chat como Google Hangouts, WhatsApp, Tango, Viber, Skype, Fring, Telegram, Line, del teléfono móvil. Recopilar información de clientes para eventos promocionales.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Participar en eventos organizados, capacitaciones, cursos, seminarios organizados por Refax o sus casas de distribución.
- Con el fin de dar cumplimiento de obligaciones contractuales y exigibilidad de los derechos derivados de la relación contractual, la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades financieras, notarías, listas restrictivas para la prevención de lavado de activos y de financiación del terrorismo, abogados entre otros.
- Administración y operación de recursos humanos, entre ellas se encuentra, cumplir con las obligaciones que a Refax, le asisten como empleador, entre las que se encuentran, proceso de selección, contratación, afiliaciones al sistema general de seguridad social, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, terminación del vínculo laboral, entre otros, del trabajador y sus familiares en caso de que sea requerido, informar las modificaciones internas de cualquier tipo que se presenten en desarrollo de su relación laboral.
- Con fines estadísticos, de control, supervisión, desarrollo de herramientas que prevengan el fraude y de conocimiento de su comportamiento financiero y crediticio (definidos en la ley 1266 de 2008), el Titular autoriza a Refax para que consulte su información en las centrales de riesgo o información, así como para que obtenga las referencias comerciales necesarias que permitan tener un conocimiento adecuado sobre su comportamiento en el desarrollo de las relaciones contractuales o comerciales que se creen.
- Identificación de fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas.
- La transmisión y transferencia de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/u operativos. En cualquier caso, los terceros estarán obligados en los términos de esta Política.

Refax recolecta la siguiente información:

- Nombre, dirección, correo electrónico, número de teléfono fijo y/o celular.
- En algunos casos, y con fines laborales, Refax podrá recolectar información relevante a la salud y familiar los cuales serán tratados con mayores estándares de seguridad, en especial por tratarse de datos sensibles. Esta finalidad será comunicada al candidato, quien deberá suscribir la autorización previa a la vinculación laboral.
- Información de las empresas con las cuales Refax tenga relación. En este caso, la información recolectada será del Representante Legal y de aquellos terceros con los cuales se tenga relación directa.
- En caso de la información de clientes, se recopilará la estrictamente necesaria para el adecuado desarrollo del negocio. En este último caso, en los contratos celebrados con Refax, se incluirá cláusula relevante a la información confidencial y de tratamiento de datos personales.

Por lo tanto, esta información será precontractual, contractual y post contractual, comercial, civil y de cualquier otra índole que surja entre las partes, así como también dar cumplimiento a los contratos celebrados.

Con el fin de dar cumplimiento a las relaciones contractuales, se podrá transferir o transmitir a terceros, tales como entidades financieras o aseguradoras, notarías, listas restrictivas (Naciones Unidas, OFAC o de Lavado de Activos y financiación del terrorismo) o abogados, etc.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Refax podrá realizar el tratamiento de los datos personales, a través de medios físicos o digitales, sin que de ello dependa que se pueda utilizar cualquier medio para hacer la recolección, uso, almacenamiento y/o cualquier otra operación relativa al tratamiento.

Para la adecuada prestación de los servicios, se recolecta información de los trabajadores, exclusivamente para el adecuado desarrollo de la relación laboral y las obligaciones que este asume como empleador, entre los cuales se encuentran: Proceso de selección, contratación, afiliaciones al sistema general de seguridad social, sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, terminación del vínculo laboral. Estos datos serán tratados con la mayor confidencialidad y en los estándares de seguridad más altos, y su recolección será exclusivamente para los siguientes fines:

- 1) Dar cumplimiento a la normativa laboral y tributaria vigente;
- 2) Dar cumplimiento y acatar las instrucciones y requerimientos que las autoridades competentes realicen;
- 3) Implementar las políticas de seguridad, ética, código de vestimenta, reglamento interno de trabajo, entre otros. En caso del segundo numeral del presente apartado, en caso de que Refax sea requerida por autoridad judicial y/o administrativa, dará respuesta conjuntamente con la notificación al trabajador involucrado.
- 4) Cuando el trabajador tenga hijos o menores de edad a su cargo, se recolectará y tratará esta información única y exclusivamente para la afiliación al sistema general de seguridad social.

Es facultativo por parte del Titular de la información o de su representante legal, otorgar autorización para el tratamiento de información sensible. Toda la información relevante a la a los menores de edad a la que tenga acceso Refax, será tratada como información sensible

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

El tratamiento que realizará Refax, con la información personal de datos sensibles será la siguiente:

Entendiendo que los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación como orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, ente otros, la recolección, almacenamiento, uso, circulación para:

- Seguridad social de los hijos de los colaboradores
- Archivo físico o digital de Incapacidades médicas.
- Aplicar el perfil sociodemográfico exigido como requisito de la Resolución 2646 de 2008, del Decreto 1072 de 2015 y de la Resolución 0312 de 20193.
- Imágenes en el sistema de videovigilancia

Para el desarrollo del objeto social y la prestación de servicios, es posible que se requiera realizar Tratamiento a Datos Personales Sensibles diferentes a los exigidos en el SG-SST; de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, se Tratarán Datos Personales Sensibles cuando estén explícitamente autorizados. Al dar su Autorización, estará aceptando que sus Datos Personales Sensibles sean tratados para las finalidades descritas en la presente Política.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el marco de la gestión de los Datos Personales Sensibles, Refax tomará las medidas necesarias para la protección de la seguridad y confidencialidad de su información.

Los Titulares que no estarán obligados en ningún evento a autorizar el tratamiento de datos sensibles, por lo tanto, la prestación de nuestros servicios no está condicionada a la entrega de esta información sensible.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Son derechos de los Titulares de la información aquellos establecidos en la Ley para tal efecto, como también los enumerados a continuación:

- 1) Conocer, actualizar, rectificar, solicitar y eliminar, la información personal a la que Refax tenga o haya tenido acceso, en especial cuando encuentre que los mismos fueron otorgados y/o recolectados de forma parcial, inexacta, incompleta, fraccionada y/o que induzcan a error. El Titular podrá ejercer este derecho en cualquier tiempo, mediante requerimiento dirigido a Refax, donde se haga claro la solicitud, petición, queja o reclamo, el cual será atendido de conformidad al procedimiento en la presente Política.
- 2) Solicitar la prueba de la autorización del tratamiento de los datos personales a los que haya lugar a través del tratamiento, la cual Refax se compromete y garantiza a guardar la autorización que el Titular otorgue. Asimismo, se compromete a revocar la autorización del tratamiento de datos personales y/o solicitar la supresión de su información de las bases de datos.
- 3) Solicitar la información respecto del tratamiento de los datos personales que fueron suministrados por el Titular.
- 4) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas por las infracciones a lo dispuesto en la ley y demás normativa que lo modifique con respecto al tratamiento de sus datos personales, una vez surtido el procedimiento establecido en la presente Política.
- 5) Los demás que se encuentren establecidas en la Ley.

DEBERES DE REFAX

COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Además de las obligaciones y deberes establecidas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, Refax se obliga a:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten con respecto a la recolección, almacenamiento y tratamiento de sus datos personales.
- d) Adoptar medidas de seguridad para garantizar la seguridad de la información. Las medidas deben ser técnicas, administrativas y humanas.
- e) Conservar la información recolectada bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- f) Garantizar que la información que suministrada por el Titular sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- g) En caso de solicitud, petición, queja o reclamo por parte de los Titulares de la información, actualizar, rectificar y suprimir la información suministrada por el Titular cuando así lo requiera, garantizando el punto (e) del presente numeral.
- h) Conservar el aviso de privacidad utilizado con el fin de cumplir con el deber de información al titular en el cual se debe dar a conocer a los titulares de la existencia de las políticas de tratamiento de datos personales y las formas para acceder a ellas y a los mecanismos para hacer valer sus derechos como titulares.
- i) Recolectar únicamente los datos personales que sean pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos.
- j) Eliminar de la base de datos a los titulares que manifiesten expresamente su voluntad de no recibir más información y/o hacer parte de las mismas.

COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Además de las obligaciones y deberes establecidas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, Refax se obliga a:

- Garantizar al Titular, el pleno efectivo de los derechos que le asisten como Titular de la información.
- Adoptar las medidas de seguridad necesarias para conservar la información suministrada por el tercero para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Asegurarse que el Responsable por el cual está actuando, está debidamente autorizado para suministrar la información personal.
- Dar trámite a los requerimientos del Responsable dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles, como lo son la actualización, modificación, rectificación o supresión de los datos personales.
- El encargado deberá tramitar las PQR de conformidad con el procedimiento de la presente política.
 - o En caso de que sea una PQR, el encargado deberá incluir en la base de datos la leyenda "**Reclamo en trámite**" y una vez sea resuelto eliminar esta leyenda de la base de datos.
 - o En caso de que sea un requerimiento por parte de entidad pública, autoridad administrativa o judicial en ejercicio de sus deberes legales o por orden judicial, se deberá incluir en la base de datos "**Información en discusión judicial**" y una vez sea resuelto, eliminar esta leyenda de la base de datos.
 - o En caso de orden de la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad nacional de protección de datos personales, se abstendrá de circular información que se encuentre en proceso de controversia.
- Solo podrán acceder a la información personal, aquellas personas establecidas en la presente Política.
- En caso evidenciar fallas en la seguridad y que exista riesgo de pérdida o acceso fraudulento a la información, se informará a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre esta situación.
- Cumplir y velar por el cumplimiento de las instrucciones que imparta la autoridad nacional de tratamiento de datos personales.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Refax se obliga a solicitar y obtener, la autorización previa, expresa e informada por parte del Titular para que realizar el tratamiento de su información personal. La autorización deberá incluir la finalidad de la recolección, almacenamiento y tratamiento de sus datos personales, los derechos que le asisten al titular, los canales de comunicación con los que puede ejercer los derechos, la identificación del encargado y/o del responsable.

TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN SENSIBLE

En caso de realizar el tratamiento sobre datos e información sensible, la autorización deberá ser específica, definiendo la razón por la cual se están recolectando los datos y los mecanismos de seguridad para mantenerlos. Dando cumplimiento al principio de libertad, el Titular no está obligado a otorgar su autorización. La autorización del tratamiento de datos de los niños, niñas y adolescentes, estará sujeta a la voluntad del representante legal de este y serán tratados como datos sensibles.

PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La autorización puede ser obtenida de la siguiente manera:

1. Escrita, mediante documento, formulario, formato, contrato impreso, entre otros.
2. Verbal, caso en el cual se debe tener evidencia de ello.
3. Por medios tecnológicos, diligenciamiento de formularios, formatos, actividades, concursos (presenciales o en redes sociales), Peticiones, Quejas o Reclamos, mensaje de datos o aplicaciones en caso de que aplique.
4. Por conductas concluyentes, inequívocas, las cuales deben ser claras, expresas y que no permitan duda o equivocación sobre el tratamiento de los datos personales a los que haya lugar. El silencio no podrá asimilarse a una conducta concluyente.

Se garantizará que la autorización pueda ser objeto de consulta posterior.

TRANSFERENCIA O TRANSMISIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Refax podrá realizar la transferencia o transmisión de información personal a empresas en el extranjero siempre y cuando el titular de la información otorgue su autorización para este fin, estos datos serán tratados, bien sea para el tratamiento por un Encargado en el exterior o a un Responsable en el exterior. Refax queda autorizada para realizar la transmisión internacional de Información Personal a empresas asociadas a esta que no se encuentren en el territorio nacional.

CASOS EN LOS QUE NO SE NECESITA AUTORIZACIÓN

- Cuando el tratamiento de la información versa sobre datos de naturaleza pública.
- Por requerimiento de entidad pública, autoridad administrativa o judicial en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los Titulares de la información o quien haga sus veces, podrán solicitar la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de la información personal, a menos que exista alguna disposición legal que impida la revocatoria de la autorización. En caso de que el Titular o quien haga sus veces, encuentre que Refax no se respetó los principios, derechos y garantías constitucionales y legales o utilizó de manera inadecuada su información personal, podrá revocar de inmediato la autorización otorgada.

La revocatoria puede ser total o parcial. Cuando es total, no se podrá utilizar la información para ningún fin; cuando es parcial, el Titular deberá informar para qué finalidades no desea que sus datos sean tratados.

VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los datos personales suministrados por el Titular, serán tratados por Refax hasta que se termine la existencia jurídica de la persona, bien sea por muerte o interdicción, caso en el cual el nuevo representante legal informará al Refax para que cese u otorgue de nuevo la autorización del tratamiento. De igual manera, en caso de disolución y liquidación de Refax, la información que repose en las bases de datos de su propiedad será eliminada y por tanto, la autorización cesará.

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Toda Consulta, Petición, Queja y/o Reclamo (en adelante PQR) deberán contener la siguiente información como mínimo para ser tramitada:

- 1) Nombre e identificación del Titular del dato.
- 2) Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- 3) Dirección física o electrónica para remitir la respuesta e información sobre el trámite.
- 4) Documentos y demás pruebas pertinentes que desee aportar a la solicitud.

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS:

Refax dará respuesta a las consultas elevadas por el Titular, en un término de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente del recibo de la solicitud para dar respuesta al Titular.

Durante este término, Refax recopilará la información necesaria para dar una respuesta completa y de fondo a la consulta del titular o quien haga sus veces. Si en el mencionado término, no se cuenta con la información suficiente y/o la posibilidad de dar respuesta de fondo al Titular, se deberá informar a este que se tomará un término adicional de hasta cinco (5) días hábiles adicionales para dar respuesta.

PROCEDIMIENTO PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:

Refax deberá dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos presentados por los Titulares, en un término de quince (15) días hábiles siguientes al día hábil de recibo de la comunicación.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Si en el mencionado término, no se cuenta con la información suficiente y/o la posibilidad de dar respuesta de fondo al Titular, se deberá informar a este último que se tomará un término adicional de hasta de ocho (8) días hábiles máximo para dar respuesta.

Asimismo, si la consulta, petición, queja o reclamo, resulta insuficiente en cuanto a los hechos o pretensiones, se le informará de esta situación al Titular, quien deberá suministrar la información adicional requerida en el término máximo de cinco (5) días hábiles. Si, vencido este término, el Titular no ha dado respuesta a, esta consulta se entenderá como desistida y se emitirá respuesta con la información que se tenga disponible.

La presentación de la PQR, junto con su correspondiente respuesta será requisito de procedibilidad para interponer queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad es un documento físico, electrónico y/o en cualquier otro formato, mediante el cual se informa al Titular de los datos personales, sobre la existencia de la Política de Tratamiento de Datos y la forma en que pueden acceder a estas, los canales de comunicación para hacer ejercicio de sus derechos y para radicar las PQR.

Como mínimo, el aviso de privacidad contendrá:

- Identificación plena del Responsable del tratamiento
- Finalidad para la cual se está realizando la recolección.
- Derechos que le asisten al titular.
- Mecanismos para conocer y acceder a la política

BASES DE DATOS

Las bases de datos que propiedad de Refax estarán vigentes durante el plazo necesario para cumplir con la finalidad por la cual se recaudaron los datos personales, una vez vencida esa finalidad, se eliminará la base de datos según corresponda.

De conformidad con la normativa vigente para tal efecto, cuando Refax cumpla con los requisitos mínimos para tener la obligación legal de inscribirse en el Registro Nacional de Bases de Datos, deberá registrar sus bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad nacional de tratamiento de datos personales.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Refax, almacenará y tratará la información personal con las medidas de seguridad físicas, electrónicas, administrativas y humanas más altas, para proteger la información personal contra pérdida, acceso no autorizado, divulgación, alteración y/o destrucción.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Refax no puede garantizar la seguridad total de la información, ni se responsabiliza por las consecuencias derivadas de fallas técnicas o del ingreso fraudulento e indebido por parte de terceros a sus bases de datos. Sin embargo, prestará todos sus oficios para que este mitigar este riesgo.

VIGENCIA

La presente Política tendrá vigencia desde la fecha de publicación.

Refax podrá y deberá actualizar la Política en caso de que la normativa sea modificada o se emitan nuevas disposiciones relativas a la protección de datos personales en Colombia, o las disposiciones que le sean aplicables.

Su vigencia estará sujeta a la decisión de la Asamblea General de Accionistas de disolución y posterior liquidación de la sociedad.

Versión	Fecha	Responsable
1.0	19/07/2022	