

MODELO DE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

OBJETIVO:

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia y transmisión los datos personales tratados por **AVE GROUP S.A.S.**, sociedad identificada con NIT. 900595261-3.

ALCANCE:

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **AVE GROUP S.A.S.** quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

OBLIGACIONES:

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para **AVE GROUP S.A.S.**

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

AVE GROUP S.A.S. sociedad identificada con el Nit número 900595261- 3 con domicilio principal en la Cl. 37 Sur #28 C 60, Pio XII, Envigado, Antioquia, República de Colombia. Página <https://aveonline.co/> Teléfono 3054202125 en la ciudad de Medellín.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD:

El tratamiento que realizará **AVE GROUP S.A.S.** con la información personal será el siguiente: La recolección, almacenamiento, uso, circulación para:

1. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.
2. Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.
3. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
4. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por AVE GROUP S.A.S.
5. Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación

contractual. Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.

6. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
7. Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por AVE GROUP S.A.S. con el Titular de la Información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley (en caso de que se trate de empleados de la organización).
8. Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
9. Transmitir los datos personales fuera y dentro del país a terceros con los cuales AVE GROUP S.A.S. haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.
10. Prestar los servicios ofrecidos por AVE GROUP S.A.S. y aceptados en el contrato suscrito.
11. Suministrar la información a terceros con los cuales AVE GROUP S.A.S. tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
12. Facturación, registros a plataformas aliadas, promociones, remarketing
13. Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles a AVE GROUP S.A.S.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

AVE GROUP S.A.S. informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, **AVE GROUP S.A.S.**, implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información.

Los datos sensibles recolectados serán tratados con las siguientes finalidades:

1. La identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los productos.
2. La prevención de fraude interno y externo.

TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES:

AVE GROUP S.A.S. podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley. En todo caso, cuando **AVE GROUP S.A.S.** transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

1. Alcances del tratamiento.
2. Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales.

3. Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

DERECHOS DE LOS TITULARES:

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

- (i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área de servicio al cliente es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos. por correo electrónico pqr@aveonline.co, mensajes de whatsapp 3054202125. directamente al asesor asignado sea comercial o servicio al cliente.

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

A. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS:

AVE GROUP S.A.S. y/o los Encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Las consultas dirigidas a **AVE GROUP S.A.S.** deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
2. Lo que se pretende consultar.
3. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.
4. Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
5. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por **AVE GROUP S.A.S.**

Una vez sea recibida la solicitud de consulta de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por **AVE GROUP S.A.S.**, esta verificará que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, no obstante, en caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

B. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS:

AVE GROUP S.A.S. y/o los Encargados, garantizan a el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta política o la ley, podrán presentar su respectiva reclamación ante pqr@aveonline.co

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
 2. Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
 3. Medios para recibir respuesta a su solicitud,
 4. Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
 5. Firma (si aplica) y número de identificación.
3. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por **AVE GROUP S.A.S.**

Una vez sea recibida la solicitud de actualización o de rectificación de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por **AVE GROUP S.A.S.**, esta verificará que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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, no obstante, 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.

En caso de resultar procedente la supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, **AVE GROUP S.A.S.** ,deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

VIGENCIA:

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política.

Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.