

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Objetivo – Responsable del Tratamiento de la información

El presente documento tiene como objeto formalizar las políticas de Tratamiento de la información de los datos personales de los clientes, funcionarios y proveedores de TERPEL EXPORTACIONES C.I S.A.S. (en adelante, Terpel Exportaciones) actuando como Responsable de la información, identificada con NIT 901210452 - 5, domiciliada en la Carrera 7 No. 75 - 51 piso 10 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, y con número telefónico (57) 1 3267878, garantizando el derecho que tienen los Titulares de conocer, actualizar y rectificar la información que repose en las Bases de Datos o archivos de Terpel Exportaciones.

2. Alcance

Este documento tiene como objeto informar en general a todas las personas que hayan entregado, o que en el futuro entreguen sus datos personales a Terpel Exportaciones sobre la política de Tratamiento de sus datos personales, la cual es aplicable a todas las Bases de Datos y datos personales en ellas contenidos, de cuyo Tratamiento Terpel Exportaciones resulte Responsable dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y la demás normatividad que la adicione, modifique, complemente o reglamente.

Para efectos de la presente política, los términos que se señalan a continuación tienen los siguientes significados, los cuales fueron tomados de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013:

- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) Aviso de privacidad: comunicación verbal o escrita generada por el Responsable dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de Información que le son aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El aviso de privacidad es utilizado únicamente en caso de no poder poner a disposición del público la política de privacidad;
- c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que es objeto de Tratamiento;
- d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) Dato privado: Es el dato que es solo relevante para su Titular.
- f) Dato sensible: Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal como el que revele 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 garantice 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.

- g) Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- h) 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;
- i) Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento;
- j) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- k) Transferencia: La 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.
- l) Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tiene por objeto la realización de un Tratamiento por parte del Encargado por cuenta del Responsable.

3. Tratamiento de la Información Personal

Los datos personales que Terpel Exportaciones recolecta, almacena, y de cualquier otra forma trata solo son utilizados de acuerdo con los lineamientos trazados por la Constitución Política de Colombia y la Ley que rige sus actividades, así como de acuerdo con lo que se establece en los siguientes aspectos de Tratamiento de la información personal:

Esta política es aplicable en caso de que los Titulares de los datos personales decidan entregar a Terpel Exportaciones directamente sus datos mediante cualquier medio verbal, en línea o físico y para aquellos que, a través de cualquier medio lícito, tales como fuentes públicas, sean recaudados por Terpel Exportaciones.

3.1. Tratamiento de datos públicos

Terpel Exportaciones advierte que es posible que realice el Tratamiento, sin previa autorización del Titular, de datos personales de naturaleza pública contenidos en los registros públicos. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia.

3.2. Tratamiento de información personal de clientes

Mediante los diferentes canales de comunicación se recolectan y almacenan datos personales de los clientes de Terpel Exportaciones. Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información y/o por los representantes de ellos, y es tratada conforme con la presente política dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas.

3.3. Tratamiento de información personal de proveedores

Mediante los diferentes canales de comunicación se recolectan y almacenan datos personales de los proveedores de Terpel Exportaciones. Esta información es entregada directamente por los Titulares de la información, y es tratada conforme la presente política dentro del marco contextual de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, bajo las finalidades consagradas en las autorizaciones otorgadas.

3.4. Tratamiento de Datos Sensibles y datos personales de niños, niñas y adolescentes

Terpel Exportaciones, en el normal desarrollo de sus operaciones, no realiza el Tratamiento de datos sensible ni de datos de niños, niñas y adolescentes; sin embargo, en caso de ser imperativo hacerlo, contará con las autorizaciones correspondientes. Para el caso de los menores de edad, estas autorizaciones serán emitidas por sus representantes legales o acudientes.

4. Finalidades del Tratamiento de la Información

Al momento de recolección de datos personales por parte de Terpel Exportaciones, las finalidades para el Tratamiento específico serán informadas al Titular de forma previa al otorgamiento de su autorización. Sin embargo, todas las finalidades estarán enmarcadas dentro de las siguientes:

- a) Prestación de los servicios de Terpel Exportaciones.
- b) Registro y gestión de todas las actividades relativas al manejo de la relación comercial y/o contractual con empleados, clientes y/o proveedores de Terpel Exportaciones.
- c) Mantener contacto con los clientes y proveedores de Terpel Exportaciones.
- d) Ejecución y/o cumplimiento de obligaciones contractuales.
- e) Atender y dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos formulados por los Titulares de la información.
- f) Atender requerimientos de autoridades judiciales y/o administrativas en ejercicio de sus funciones.
- g) Compartirla con terceros, en su calidad de Encargados del Tratamiento, con el fin de realizar las mismas actividades ya mencionadas.

Terpel Exportaciones podrá contactar a los Titulares de datos personales vía correo electrónico, correo físico, mensajería instantánea o telefónicamente para las finalidades previstas en la presente política.

En ningún caso Terpel Exportaciones enajenará o entregará esta información a un tercero, diferente a los que actúen como encargados del tratamiento, a menos que resulte necesario para su adecuado cumplimiento, esto con fundamento en contratos o acuerdos de transmisión o transferencia de los datos, en los casos que sea necesario, ya sea dentro del territorio nacional o el exterior.

Terpel Exportaciones podrá llevar a cabo Tratamiento de los datos en sus propios servidores o en aquellos provistos por un tercero y estos podrán estar ubicados en Colombia o en otros países, caso en el cual se velará por contar con acuerdos en los que se

establezcan las obligaciones que deberán observar esos terceros, además de la exigencia del cumplimiento con las políticas de privacidad de la sociedad.

5. Obligaciones del Responsable del Tratamiento

Terpel Exportaciones, como responsable del Tratamiento cumple con las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular en los casos en que resulte necesario;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada en los casos en que resulte necesario;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) 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;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- j) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- k) 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.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. Derechos del Titular de la información

El Titular de los datos personales respecto de cuyo Tratamiento Terpel Exportaciones es Responsable, tiene los siguientes derechos: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos

personales frente a Terpel Exportaciones. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Terpel Exportaciones salvo en los casos que expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento. c) Ser informado por Terpel Exportaciones, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales. d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley de protección de datos personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando no exista relación contractual vigente entre el Titular y Terpel Exportaciones, o en el evento que la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento de la información Terpel Exportaciones ha incurrido en conductas contrarias a ley y a la Constitución. f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

7. Autorizaciones y consentimiento

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de Terpel Exportaciones se hace, en caso de resultar obligatorio, contando con un previo consentimiento libre, expreso e informado del Titular de los mismos.

7.1. Medios para otorgar la autorización

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, grabaciones de voz, Internet o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo que permita manifestar u obtener el consentimiento, u otro mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca que, de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

7.2. Prueba de la autorización

Terpel Exportaciones utiliza los mecanismos con que cuenta actualmente para implementar las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos físicos, técnicos o tecnológicos idóneos de conservación de la autorización por parte de los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

8. Atención de peticiones, consultas y reclamos

8.1. Área responsable.

Terpel Exportaciones a través de su **GERENCIA** atenderá todas las peticiones, consultas, quejas y/o reclamos del Titular de la información, relacionadas con los derechos establecidos en la ley para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se

atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 cuando el Titular o sus causahabientes 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 la ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable o Encargado del Tratamiento.

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable o Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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.

Es de anotar que mientras el Titular de la información mantenga una relación comercial y/o contractual con Terpel Exportaciones, o sea necesario conservar la información con el fin de cumplir adecuadamente con el objeto de la sociedad, la información será mantenida y el Titular carecerá de facultades para solicitar la supresión de la información de las bases de datos.

Si la solicitud de retiro se hace con posterioridad a finalizada la relación legal o contractual y ya no resulta necesario para la sociedad mantener la información con el fin de cumplir sus obligaciones, la eliminación de los datos significará que los mismos no podrán ser accesibles para el desarrollo de las operaciones normales de la sociedad, sin embargo podrán mantenerse en sus archivos con fines estadísticos, históricos, o atención de requerimiento de autoridades administrativas o judiciales.

Terpel Exportaciones en desarrollo de su objeto social se apoya en terceros que colaboran con el desarrollo de sus actividades, y en esa medida ha instruido a esos terceros para que la recolección y almacenamiento de la información personal, cualquiera que esta sea, esté siempre precedida de todas las autorizaciones pertinentes, sin embargo en caso de incumplimiento de las obligaciones por parte de esos terceros, éste no será asumido por Terpel Exportaciones, quien actúa como un tercero de buena fe, de tal manera que su actuación siempre estará basada en el convencimiento que esos terceros cuentan con las

autorizaciones necesarias para tratar la información de acuerdo con las finalidades para las que le es entregada.

En caso de que la solicitud que se realice por el Titular de los datos o sus causahabientes recaiga sobre las autorizaciones existentes para el Tratamiento de los datos que son recopilados por esos terceros, Terpel Exportaciones hará sus mejores esfuerzos por atender la solicitud de manera adecuada y, en caso de no poder hacerlo, realizará el traslado de la solicitud a los terceros encargados de la recolección de la información, sin embargo, en tales casos no se hará responsable por el contenido de las respuestas que se otorguen a las solicitudes.

8.2. Procedimiento para el ejercicio de los derechos.

Los Titulares podrán realizar peticiones, consultas y/o reclamos respecto sus datos personales tratados por Terpel Exportaciones a través de los siguientes mecanismos:

- Envío de correo electrónico a infoterpel@terpel.com
- Directamente en las oficinas ubicadas en la carrera 7 No. 75 – 51 piso 10, en Bogotá D.C.

9. Normatividad vigente

Esta Política de Tratamiento de la Información, se rige bajo lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, el Decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen.

10. Vigencia

La presente política entra en vigencia a partir del mes de agosto de 2019. Los datos personales tratados por Terpel Exportaciones permanecerán en sus Bases de datos hasta que los mismos cumplan con la finalidad para los cuales fueron recolectados.

Terpel Exportaciones se reserva la facultad de revisar y/o modificar en cualquier momento esta Política de Tratamiento de la Información. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los Titulares de la información y se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva Política, al menos, diez (10) días hábiles antes de la entrada en vigencia de la nueva Política.