

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS - DCANJE COLOMBIA S.A.S.

La empresa DCANJE COLOMBIA S.A.S. domiciliada en Bogotá, con dirección física en la Carrera 13 # 93 - 35 Of OV 664, correos electrónicos soportecolombia@aprecio.com y datospersonales@aprecio.com, línea de atención WhatsApp +57 302 7320774, en adelante "APPRECIO", pone a conocimiento de los Titulares de los Datos Personales (como dichos términos se definen más adelante) que sean tratados de cualquier manera por APPRECIO bajo esta política de tratamiento de la información (la "Política"), dando cumplimiento con ello a la Ley 1581 de 2012, al Decreto 1377 de 2013 y a cualquier norma que los sustituya o modifique.

OBJETIVO. El propósito principal de esta Política es poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales, los derechos que les asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por APPRECIO para hacer efectivos esos derechos y darles a conocer el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

ALCANCE. Esta política aplica para toda la información personal registrada en la base de datos de APPRECIO, quien actúa como responsable del tratamiento de datos.

DEFINICIONES. Las expresiones utilizadas en esta política tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den.

1. **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
2. **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
3. **Dato Financiero:** Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.
4. **Dato Personal:** Es cualquier información, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

5. **Dato Público:** Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y, en consecuencia, es aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
6. **Dato Sensible:** Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales 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.
7. **Encargado del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
8. **Responsable de Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los Datos Personales.
9. **Titular:** Es la persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento, como consecuencia de la relación que tiene el Titular y la Firma.
10. **Transferencia:** Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia envía la información de los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
11. **Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación a un tercero de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el

Encargado en nombre y por cuenta del Responsable, para cumplir con las finalidades de este último.

12. **Tratamiento:** Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su Transferencia y/o Transmisión a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD. APPRECIO recolecta, almacena y usa datos personales de quienes diligencian el formulario de registro disponible en la página web y la APP Apprecio Colombia. APPRECIO realizará el Tratamiento de los Datos Personales para las siguientes finalidades:

1. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de APPRECIO.
2. Cumplir con los procesos internos de APPRECIO en materia de administración de proveedores y contratistas.
3. Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de la Firma, con el fin de cumplir los contratos de servicios celebrados, incluyendo pero sin limitarse a la verificación de afiliaciones y derechos de los individuos a los cuales los clientes de APPRECIO prestarán sus servicios, utilizar los Datos Personales para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
4. El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para el SARLAFT.
5. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y Bases de Datos de APPRECIO.
6. Procesos al interior de APPRECIO, con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas.

7. 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/o operativos, incluyendo pero sin limitarse a la expedición de carnets, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. En cualquier caso, los terceros estarán obligados en los términos de esta Política.
8. Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el negocio del cliente con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
9. Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas internas de APPRECIO.

DERECHOS DE LOS TITULARES. De acuerdo con la Ley, los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

1. **Derecho de actualización:** Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a APPRECIO. Este derecho se podrá ejercer frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. **Derecho de prueba:** Solicitar prueba de la Autorización otorgada a la Firma, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del Tratamiento según lo previsto en el numeral 4º del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.
3. **Derecho de información:** Presentar solicitudes ante la Firma o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
4. **Derecho de quejas y reclamos:** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Firma de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley

1581 de 2012.

5. **Derecho de revocación:** Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de APPRECIO, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento APPRECIO ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la Base de Datos del Responsable.
6. **Derecho de acceso:** Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
7. **Derecho de conocimiento:** Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información. Así como conocer a la dependencia o persona facultada por APPRECIO frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.
8. **Derecho de supresión:** Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en virtud de la cual no sea posible dicha supresión.

ENCARGADO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. La gestión de Servicio al Cliente es la responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los datos personales. La persona encargada de Servicio al Cliente tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta política.

Los datos de contacto del Servicio al Cliente son los siguientes:

- Dirección física: Carrera 13 # 93-35 Of Ov 664, Bogotá
- Correos: soportecolombia@apprecio.com o datospersonales@apprecio.com
- WhatsApp: +57 302 7320774
- Página de ayuda: https://apprecio.com.co/#/es_co/ayuda

PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES. En cumplimiento de la normatividad vigente, APPRECIO presenta los procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares.

1. **Consultas:** APPRECIO dispondrá de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad titulares, formulen consultas respecto de cuáles son los datos personales del titular que reposan en la Base de Datos de APPRECIO.

Estos mecanismos podrán ser físicos, en la dirección física depositada anteriormente; electrónicos a través de los correos de Servicio al Cliente soportecolombia@apprecio.com o datospersonales@apprecio.com; mediante la línea WhatsApp: +57 302 7320774 o Página de ayuda: https://apprecio.com.co/#/es_co/ayuda donde podrá generar un ticket de ayuda vía Zendesk. Cualquiera que sea el medio, APPRECIO guardará prueba de la consulta y su respuesta.

El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el titular del dato personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Con base en el procedimiento de ayuda establecido en los canales de ayuda, la respuesta a los usuarios se dará 8 horas hábiles después de radicar la solicitud. Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de 8:00 AM - 5:00 PM. Sábados, Domingos y Festivos de 9:00 AM a 6:00 PM. Internamente se genera una matriz de escalamiento en servicio al cliente, donde asignamos nivel de criticidad y protocolo de seguimiento con TI APPRECIO o el proveedor de las Gift Card, según sea el caso. En todo caso, la respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de diez (10) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la Firma.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) días hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el Titular para comunicar su solicitud.

2. **Reclamos:** APPRECIO dispone de mecanismos para que el Titular, sus

causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad titulares, presenten reclamos respecto de (i) Datos Personales Tratados por APPRECIO que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de Habeas Data.

Estos mecanismos podrán ser físicos, en la dirección física depositada anteriormente; electrónicos a través de los correos de Servicio al Cliente soportecolombia@apprecio.com o datospersonales@apprecio.com; mediante la línea WhatsApp: +57 302 7320774 o Página de ayuda: https://apprecio.com.co/#/es_co/ayuda donde podrá generar un ticket de ayuda vía Zendesk. El reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes o representantes o acreditados de conformidad con la Ley 1581 y el Decreto 1377. La reclamación deberá contener:

- a. Nombre y documento de identificación del Titular.
- b. Una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- c. Indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- d. Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Antes de atender el reclamo, APPRECIO verificará la identidad del titular del dato personal, su representante y/o apoderado, o la acreditación de que hubo una estipulación por otro o para otro. Para ello puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

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.

3. **Revocatoria:** El Titular puede revocar la Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una

disposición legal o exista una obligación legal o contractual.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. En desarrollo del principio de seguridad, APPRECIO ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger los Datos Personales de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y a las personas autorizadas por APPRECIO de acuerdo con esta Política. APPRECIO no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular o de las personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

Es importante tener en cuenta que internet es una red global de comunicación que implica la transmisión de información en una red mundial. En este sentido, pese a que APPRECIO cuenta con medidas necesarias para la protección de los Datos Personales, es posible que los mismos se vean afectados por las fallas propias de internet.

VIGENCIA. Esta política de tratamiento de datos rige a partir del 26 de julio de 2022. Los Datos Personales que sean recolectados, almacenados o utilizados permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta política.

MODIFICACIONES. Esta Política podrá ser modificada por APPRECIO cuando así lo requiera sin previa notificación, siempre que se trate de modificaciones no sustanciales. De lo contrario, serán comunicadas previamente a los Titulares.