

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Cumpliendo la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales, establecidas en; La Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen. La empresa **HELADOS LECHE Y MIEL S.A.S** identificada con el Nit. 900137264, quien actuará como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, comprometiéndose a adoptar la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales para brindare un manejo adecuado a la privacidad de la información personal de sus clientes, consumidores, aliados, proveedores, contratistas, usuarios, empleados, colaboradores, accionistas y del público en general. La Política, será aplicable a los Datos Personales registrados en sus Bases de Datos, sobre el debido Tratamiento a los Datos Personales de los Titulares, los derechos de los Titulares, el área responsable de atenderlas consultas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir los Datos Personales, en aras de garantiza los derechos a la privacidad, a la intimidad y al buen nombre en el Tratamiento de los Datos Personales y, en consecuencia, todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Todas las personas que suministren Datos Personales a **HELADOS LECHE Y MIEL S.A.S** podrán conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la Autorización previamente otorgada. **HELADOS LECHE Y MIEL S.A.S** conforme lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, solo recolecta Datos Personales cuando así haya sido autorizado de manera previa, expresa e informada por su Titular o en virtudde contratos de Transmisión de Datos Personales, o de contratos de Transferencia de Datos Personales, implementando para tal efecto políticas y procedimientos claros con relación a la confidencialidad, seguridad y privacidad de los Datos Personales. Lo mencionado se regirá Bajo los siguientes principios: Legalidad, finalidad, libertad, calidad, veracidad, seguridad, confidencialidad, transparencia, acceso y circulación restringida.

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 informar al Titular de los Datos Personales sobre la política de protección de Datos Personales.
- ✚ Base de Datos: es el conjunto organizado de Datos Personales objeto de Tratamiento.
- ✚ Dato Personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- ✚ Dato Público: dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean Datos Semiprivados o Privados.
- ✚ Dato Privado: es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular de la información.
- ✚ Dato Semiprivado: es aquel 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.
- ✚ Dato Sensible: es el dato que afecta 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.

- ✚ Información: todo dato o documentación de cualquier materia, que, en forma verbal, escrita o impresa en cualquier medio escrito, mecánico, electrónico, magnético o cualquier otro, cada parte posea con anterioridad o realice en desarrollo del acuerdo comercial y suministre a la otra parte, tanto en el sitio web como en la aplicación móvil.
- ✚ Información confidencial: es toda información originada o del conocimiento de cada parte que sea reservada o constituya secreto comercial.
- ✚ Información reservada: es aquella que por virtud de su naturaleza o de la ley, no sea o deba ser del dominio público o frente a la cual exista un deber de sigilo sobre el cual exista un derecho o una protección contractual, legal y/o constitucional.
- ✚ Secreto comercial: es toda información que, sin ser reservada por naturaleza, quien la posee alberga un interés legítimo en mantenerla por fuera de dominio público, en cuanto se trata de:
 - a. Información producto del estudio del mercado, de la competencia, de las oportunidades de negocio o de otros datos y observaciones accesibles al público.
 - b. Información que no obstante basarse total o parcialmente en fuentes de dominio público, implica tiempo, esfuerzo, dinero o despliegue intelectual en su obtención, análisis, elaboración o en la concepción o diseño de las respuestas o cursos de acción.
 - c. Información cuya posesión, en el grado de elaboración de tales datos o medios de acción, implica, aun de tratarse de datos, códigos fuentes o modelos que conlleven una investigación o perfeccionamiento ulterior, algún tipo de ventaja para quien posee tal información de carácter estratégico.

HELADOS LECHE Y MIEL S.A.S se compromete a; 1) Incluir en el reglamento interno de trabajo un texto relativo a la obligación de cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 del 2013. 2) Todo tercero que por relación con áreas o con alguna de las Compañías requiera Bases de Datos Personales, se le pedirá cláusula contractual donde se exprese el conocimiento de la normativa y la responsabilidad en el cumplimiento de esta y así mismo, requerirá previa Autorización por parte del Titular para tratar sus Datos Personales. 3) A todos los proveedores, clientes, consumidores, empleados, o cualquier otra persona cuya información sea objeto de Tratamiento por parte de la empresa. 4) se les pedirá por escrito la Autorización para que sus Datos Personales puedan ser tratados sin restricciones. Esta se extenderá a todos los fines que en el ejercicio se presenten. 5) Se tendrá acceso limitado a las Bases de Datos. Cuando estas se envíen por medios masivos, contendrán claves para que el acceso a ellas sea restringido. 6) No se publicarán Bases de Datos en la intranet o en internet sin que estas tengan restricción para su acceso. 7) Periódicamente la empresa propiciará campañas para la actualización de sus Bases de Datos. Y 8) Para el Tratamiento de Bases de Datos todas las áreas que así lo requieran tendrán el procedimiento escrito que garantice el cumplimiento de la Política, de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 del 2013.

Los Datos Personales recolectados por **HELADOS LECHE Y MIEL S.A.S** provienen de la información recolectada por vínculos propios del desarrollo de su objeto social, comerciales, contractuales, laborales, o de cualquier otra índole. Por lo que, al momento de la recolección de los Datos Personales, la Compañía solicitará a los Titulares la Autorización para el Tratamiento de los mismos, de manera previa, expresa, e informando a estos sobre los Tratamientos que realizará la Compañía y las finalidades específicas de estos y la libertad de responder las preguntas dirigidas a menores de edad o sobre Datos Sensibles. Los Datos Personales recolectados por la empresa son almacenados en medios físicos y digitales, propios o contratados con proveedores especializados, procurando salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información personal de los Titulares.

Los Datos Personales de los Titulares son recolectados y tratados por **HELADOS LECHE Y MIEL SAS** en desarrollo de su objeto social y con las siguientes finalidades:

- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del cliente, proveedor, contratista y trabajador.
- Validar y verificar la identidad del cliente para el ofrecimiento de productos y servicios, así mismo para compartir la información con diversos actores del mercado.
- Establecer, mantener y terminar una relación contractual.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente y los avances tecnológicos.
- Enviar información de campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente a través de: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de la prestación de servicios y/o notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, incluyendo contactar al cliente para estos fines.
- Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, la corrupción y otras actividades ilegales.
- Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de Datos Sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros.
- Consultar multas y sanciones ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales o Bases de Datos Públicos que tengan como función la administración de datos de esta naturaleza.
- Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- Realizar campañas de publicidad y mercadeo, y ofrecer productos y servicios.
- Comunicar ofertas, descuentos o promociones de productos o servicios propios.
- Otorgar garantía sobre los productos y servicios adquiridos según la ley aplicable.
- Contactar al Titular de los Datos Personales por diferentes medios para realizar encuestas de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por la Compañía.
- Desarrollar e implementar programas de fidelización y/o mejora de los productos y servicios para los clientes.
- Atender las solicitudes relacionadas con ventas, estado de orden de compra y servicio al cliente.
- Gestionar las consultas, quejas y reclamos presentadas por los Titulares de Datos Personales, respecto de los servicios y productos ofrecidos por la Compañía.
- Gestionar transacciones electrónicas con pasarelas de pago.
- Reportar a las entidades y autoridades correspondientes, es decir, EPS, ARL y Secretarías de Salud municipales, distritales o departamentales, acerca de la aparición de nuevos brotes de

Covid-19 u otras enfermedades.

- Realizar actividades de videovigilancia.
- Consultar y obtener datos clínicos o relacionados con la salud (Datos Sensibles) con la finalidad de ofrecer productos y servicios desarrollados por la Compañía.
- Facilitar el conocimiento integral y la elaboración de propuestas de valor a partir del uso de Bases de Datos que contengan tanto Datos Privados como Datos Sensibles, en especial, Datos Personales relacionados con la salud.
- Tratar sus Datos Personales, incluso los biométricos o de salud, que son Datos Sensibles, pudiendo o no utilizar computación en la nube o plataformas tecnológicas, para las finalidades aquí descritas.
- La información solicitada al proveedor, contratista podrá incluir información de la persona natural o jurídica según corresponda. Así mismo, es posible que se solicite información de los empleados del proveedor, contratista o aliado que se encuentren dedicados a cumplir alguna función o relación con la Compañía, que por la labor desempeñada requieran acceso a los aplicativos y/o sistemas u otros de la organización.
- Realizar el proceso de selección y vinculación del proveedor, contratista o aliado con la Compañía, generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados o sus empleados en relación con la operación de la Compañía.
- Ejecutar convenios y alianzas, y gestionar y fortalecer las relaciones contractuales con el proveedor, contratista o aliado, permitiendo un mayor control en las obligaciones asumidas por las partes.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del proveedor, contratista o aliado, y de acuerdo con los avances tecnológicos.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado y financiera a partir de los resultados del proveedor, contratista o aliado.
- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del proveedor contratista o aliado.
- Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- Consultar y obtener datos clínicos o relacionados con la salud (Datos Sensibles) con la finalidad de ofrecer productos y servicios desarrollados por la Compañía.
- Facilitar el conocimiento integral y elaboración de propuestas de valor para sus clientes a partir del uso de Bases de Datos que contengan tanto Datos Privados como Sensibles, en especial, aquellos relacionados con la salud.
- Tratar sus Datos Personales, incluso los biométricos o de salud, que son Datos Sensibles, pudiendo o no utilizar computación en la nube o plataformas tecnológicas, para las finalidades aquí descritas.

• TRATAMIENTO DE DATOS

Tratamiento de Datos Personales: El Tratamiento que llevarán conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las normas que lo adicionen o modifiquen, así como con lo establecido en la presente Política y las respectivas autorizaciones de Tratamiento de Datos Personales. La Compañía podrá recibir, en calidad de encargado del Tratamiento, los Datos Personales de los Titulares proporcionados por terceros con los que tenga un vínculo contractual, sujetándose en estos eventos al cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

Límite temporal del Tratamiento de Datos Personales: La Compañía dará Tratamiento a los Datos Personales por el término que sea razonable y necesario, el cual no será inferior al término de duración de la respectiva Compañía o de la relación contractual, legal o comercial que se tenga con el Titular de los Datos Personales. Una vez cese la finalidad o la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos serán eliminados de las Bases de Datos de la Compañía o serán archivados bajo medidas de seguridad adecuadas, a efectos de sólo ser divulgados cuando la ley así lo exija.

Uso de cookies: **HELADOS LECHE Y MIEL S.A.S**, podrá hacer uso de cookies para mejorar su plataforma o sitio web y la experiencia de navegación; y para adaptar la publicidad y el contenido que el Titular visualice. El Titular podrá modificar sus preferencias sobre el uso de cookies, pero algunas restricciones de cookies implican dejar de aprovechar al máximo las ventajas disponibles en las plataformas o sitios web. 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 recopilarán datos de los usuarios, tales como: número de tarjetas débito o crédito u otra información de carácter financiero o crediticio.

Procesos de pagos: En este portal existe la posibilidad de cancelar de los productos seleccionados por el usuario, por lo que la Compañía ofrece, en algunos casos, un vínculo (link) que comunica con los portales web de las respectivas entidades financieras, en las cuales se procede a realizar el pago, y por consiguiente, en tales eventos el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la entidad financiera, según lo establecido en los acuerdos con los usuarios. En los eventos en los que no exista dicho vínculo, sino que la información es proporcionada directamente a la Compañía a través de este portal, la responsabilidad por el manejo de la información personal será en los términos establecidos en este documento. La información no será compartida con terceros a menos de que resulte necesario para el adecuado cumplimiento de las finalidades enunciadas, esto con fundamento en contratos o acuerdos de Transmisión o Transferencia de los Datos Personales. La Compañía podrá realizar análisis estadísticos, históricos y de mercadeo, con base en los datos personales tratados, en tal caso podrá entregar los resultados a terceros, pero al hacerlo, no suministrará información personal sin la autorización de los Titulares de los Datos Personales.

• DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

El Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos conforme el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que sean objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado, previa solicitud dirigida a la Compañía (Responsable) o al Encargado del Tratamiento, acerca del uso que se le ha dado a sus Datos Personales.

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a la Compañía (Responsable) o Encargados del Tratamiento. El 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.
- Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los Datos Personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

- **ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

Para presentar consultas, reclamaciones, ampliar información, o para consultar sus Datos Personales, solicitar que sean modificados, actualizados, rectificados o suprimidos, o para revocar la Autorización para su Tratamiento, puede contactarse con las líneas telefónicas y páginas de internet aquí citadas. El área encargada de atender las solicitudes antes descritas, es el área de Servicio al Cliente para consumidores, clientes, y para proveedores. Lo mencionado puede ser presentado en HELADOS LECHE Y MIEL S.A.S, Teléfono: 3147428162, Página web: www.helamiel.com Correo electrónico: Servicioalcliente@gmail.com Dirección: Calle 54 sur N°88g-45.

Los Titulares deben incluir en la consulta o reclamo que presenten a la Compañía: (i) nombre y apellidos del Titular, (ii) datos de contacto del Titular, incluyendo dirección física o correo electrónico, y teléfonos de contacto, (iii) fotocopia del documento de identidad del Titular, o del representante junto con los documentos que acrediten tal representación, (iv) los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo, (v) la petición concreta, (vi) los documentos que quieran hacer valer, (vii) número de identificación y firma.

- **VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**

Las Bases de Datos tendrán el periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para la cual se autorizó su Tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas normas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la Compañía.

- **VIGENCIA Y MODIFICACION DE LA POLITICA DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES**

La presente Política rige a partir de su publicación, cuya fecha se indica al inicio es el 19 del mes 09 del año 2022. Esta Política puede ser modificada en cualquier tiempo, con la finalidad de adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a mejores prácticas que se desarrollen sobre la protección de Datos Personales. En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de la Política, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, el Responsable del Tratamiento comunicará estos cambios al Titular antes de, o a más tardar al momento de, implementarlos, a través del sitio web www.helamiel.com.

