

POLITICAS DE TRATAMIENTOS DE LA INFORMACIÓN CLIENTES

Razón social: CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S

Dirección: CALLE 32AA N°69-38 OF. 101, Medellín, Colombia, Suramérica

E-mail: direccion@celtaluz.co

Teléfono: (+574) 589-90-09

El presente documento describe la política de tratamiento de datos de personas naturales (en adelante la política) que es aplicada por parte de **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S**, en su cumplimiento de la ley 1581 de 2012 " Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y su decreto reglamentario (o cualquier otra norma que reglamente, ejecute, adicione, complemente, modifique, suprima o derogue a la ley 1581 de 2012).

1. OBJETO

En esta política se establecen los lineamientos legales bajo los cuales **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S** realiza el tratamiento de los datos personales, estableciendo las finalidades, los derechos de los titulares de los datos personales, así como los procedimientos para el ejercicio de tales derechos ante **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S**

2. DEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS CONSAGRADAS EN LA LEY 1582 DE 2012

- a) **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.
- b) **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento
- c) **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables
- d) **Encargado del Tratamiento:** 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
- e) **Responsable del Tratamiento:** 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
- f) **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento

- g) **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales.
- h) **Dato sensible:** aquellos relacionados con el origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de la salud. Esta información podrá no ser otorgada por el Titular de estos datos.

3. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas y principios generales y especiales establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, dentro de los cuales se encuentran:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** el tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de finalidad:** el Tratamiento de los datos personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley 1581 de 2012, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **Principio de libertad:** el Tratamiento sólo podrá ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** en el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** el Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

- g) **Principio de seguridad:** la información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012y en los términos de la misma.

4. AUTORIZACIÓN

- 4.1. Cada dato personal que vaya a ser utilizado por **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S**, debe contar con una autorización y la misma se debe obtener del titular de manera previa y a más tardar al momento de la recolección de los datos personales, ya sea de forma: (i) oral; (ii) escrita; (ii) mediante conductas inequívocas del Titular del dato que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. No obstante, lo anterior, en ningún caso el silencio del titular del dato frente a la autorización podrá asimilarse a una conducta inequívoca.
- 4.2. Al momento de solicitar la autorización, se deberá informar al titular del dato:
- (i) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
 - (ii) Los derechos que le asisten como Titular;
 - (iii) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- 4.3. Casos en que no se requiere la autorización: La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:
- (i) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 - (ii) Datos de naturaleza pública.
 - (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria.

(iv) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

(v) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

5. TRATAMIENTO

Los datos personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, depurados, analizados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificadas, suprimidos, eliminados cruzados con información propia y/o de terceros autorizados y en general gestionados de acuerdo y en proporción con la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento.

5.1. Tratamiento de datos sensibles:

Datos sensibles: De acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 en su artículo 5 se entiende por datos sensible: "aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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".

CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S aplicará las limitaciones legales al tratamiento de datos sensibles, por lo cual se asegurará que:

- 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 sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento se adoptarán las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

6. FINALIDADES:

La información personal de los Titulares que es tratada tiene las siguientes finalidades:

- (i) Facilitar la correcta ejecución de las compras y los servicios contratados.
- (ii) Realizar estudios estadísticos que permitan diseñar mejoras en los servicios prestados.
- (iii) Gestionar tareas básicas de administración.
- (iv) Informar por cualquier medio, las promociones, novedades, productos y servicios actuales y futuros relacionados con las actividades y otras finalidades comerciales directa o indirectamente relacionadas con la actividad propia de **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S**
- (v) Envío de material publicitario relacionado con los productos y servicios de **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S**, sus autorizadas, cesionarias, licenciatarias, filiales y/o subordinadas.
- (vi) Dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales que **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S**, tenga con sus clientes, empleados, proveedores, autorizadas, cesionarias, licenciatarias, filiales y/o subordinadas, así como con las autoridades judiciales o administrativas.
- (vii) Analizar y medir la calidad de los productos y servicios ofrecidos por **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S**, sus autorizadas, cesionarias, licenciatarias, filiales y/o subordinadas.
- (viii) Ser utilizados por **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S**, en el giro ordinario de sus negocios.
- (ix) Recoger opinión sobre temas expuestos en los diferentes medios.
- (x) Diseñar mejoras a productos, proceso, servicios, crear nuevos productos y servicios.
- (xi) Transferir a terceros países la información proporcionada.

7. DEBERES DE NOMBRE DE LA EMPRESA. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- (i) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- (ii) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- (iii) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- (iv) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- (v) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- (vi) 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;
- (vii) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- (viii) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- (ix) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- (x) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- (xi) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

- (xii) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- (xiii) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- (xiv) 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.
- (xv) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. DEBERES DE CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S, EN CASO DE ACTUAR COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- (i) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- (ii) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- (iii) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- (iv) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- (v) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- (vi) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- (vii) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- (viii) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;

- (ix) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- (x) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- (xi) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- (xii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARÁGRAFO 1. En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

PARÁGRAFO 2. CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S, velará porque los Encargados de Tratamiento de Datos Personales den cumplimiento a las obligaciones aquí establecidas.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES:

CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S, velará porque se cumplan con los derechos de los titulares de los datos personales que se encuentren en sus bases de datos, estos derechos son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S,** y las demás compañías encargadas del tratamiento de sus datos personales. 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, salvo cuando expresamente se exceptúe en la ley como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento acorde con el artículo 10 numeral 4° del Decreto 1377 de 2013.
- c) Ser informado **por CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S,** o alguna de las compañías encargadas del Tratamiento de los datos personales, previa solicitud, acerca de la existencia de datos que le conciernan y el uso que se le ha dado a sus datos personales.

- d) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- e) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- f) 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 la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución; La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos o el responsable tenga el deber legal o contractual de continuar con el Tratamiento.
- g) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

10. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Para efectos de que los Titulares de la información, puedan realizar peticiones, consultas y reclamos, conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización concedida o solicitar prueba de la misma y en general ejercer sus derechos, se ha dispuesto de la dirección de correo electrónico: dirección@celtaluz.co o por medio escrito a la dirección en Medellín, Calle 32AA N°69-38 Of 101, dirigido al área de Administración, o al teléfono 589-90-09. El área responsable de dar trámite a las consultas o reclamos es el área Administrativa.

10.1 Consultas:

Los titulares o sus herederos pueden consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos sea del sector público o privado.

El Responsable o Encargado del Tratamiento deberán entregar toda la información que se tenga relacionada con el Titular de los datos.

10.1.1. Término: Las consultas deberán ser 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, su consulta 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 siguientes al vencimiento del primer término.

10.2. Reclamos: El Titular o sus herederos que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de: corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan que hay un presunto incumplimiento de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo.

10.2.1. Requisitos para presentar reclamos:

- (i) Se debe formular el reclamo dirigida al Responsable o Encargado del Tratamiento;
- (ii) Debe contener identificación del titular.
- (iii) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- (iv) La dirección física o correo electrónico.
- (v) Los documentos que se requiera para sustentar el reclamo.

10.2.2. Si el reclamo resulta incompleto: se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Si transcurrido dos (2) meses el interesado no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

10.2.3. Si el reclamo está completo: Una vez recibido el reclamo y más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haberlo recibido, se incluirá en la base de datos con una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá permanecer hasta que el reclamo sea decidido.

10.2.4. Término: 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, lo cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10.3. Cuando se solicite la supresión de datos, la misma no podrá realizarse cuando:

- (i) Sea una obligación legal o contractual conservar dichos datos.
- (ii) Conservar los datos sea imprescindible para salvaguardar los intereses del Titular o el Interés Público.
- (iii) La supresión dificulte o entorpezca el ejercicio de las funciones de las autoridades administrativas o judiciales.

- 10.4.** Cuando se solicite la revocatoria de la autorización, es preciso que el interesado informe con precisión si la revocatoria es total o parcial. La revocatoria de la autorización es parcial cuando el interesado manifiesta que desea revocar el Tratamiento de sus datos personales para ciertas finalidades específicas como aquellas publicitarias, de concursos, de estudios de consumo etc. La revocatoria de la autorización será total cuando se solicita que se detenga el Tratamiento de datos personales para todas las finalidades autorizadas.

Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo dispuesto en la Política.

11. CAMBIOS DE LA POLÍTICA

CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S. se reserva la facultad de revisar en cualquier momento esta Política. **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S.** publicará en el sitio donde se encuentren disponibles cualquier cambio en esta Política. Cuando se realicen modificaciones sustanciales a esta Política, se comunicará este hecho a los titulares de la información mediante el envío de un aviso al correo electrónico que hayan registrado, antes de o a más tardar al momento de implementarlos, informándoles que podrán consultar la nueva política en el sitio donde se encuentren disponibles. En dicho aviso se indicará la fecha a partir de la cual regirá la nueva política. Cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los titulares una nueva autorización para aplicar las mismas.

12. REQUERIMIENTOS DE LAS AUTORIDADES

CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S. y sus autorizadas, cesionarias, licenciatarias, filiales y/o subordinadas cooperarán con las autoridades competentes para garantizar el cumplimiento de las leyes, en materia de protección de la propiedad industrial, derechos de autor, prevención del fraude y otras materias. Los Titulares autorizan expresamente a **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S.** a suministrar cualquier información personal sobre ellos, con la finalidad de dar cumplimiento a cualquier requerimiento de autoridad competente, y con el fin de cooperar con las autoridades competentes en la medida en que discrecionalmente lo entendamos necesario y adecuado en relación con cualquier investigación de un ilícito, infracción de las normas del Estatuto del Consumidor, infracción de derechos de propiedad intelectual o industrial, u otra actividad que sea ilegal o que pueda exponer a **CELTA LUZ COLOMBIA S.A.S.** sus autorizadas, cesionarias, licenciatarias, filiales y/o subordinadas, a cualquier

responsabilidad legal. Además, los Titulares autorizan a comunicar sus datos personales, a las autoridades competentes, en relación con las investigaciones que estas adelanten.

13. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Esta Política se rige por las leyes de la República de Colombia y por lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, su decreto reglamentario y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

14. VIGENCIA

La presente Política entrará en vigencia a partir del 18 de octubre de 2016. Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos, o el periodo de vigencia que señale una causa legal, contractual o jurisprudencial de manera específica.