

AVISO LEGAL Y POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES - THE COACH.

1. Información General.

THE COACH & FANS S.A.S., sociedad legalmente constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia, con NIT No. 900.956.749-5, domiciliada en Bogotá, D.C., con oficina principal en la calle 95#13-09 oficina 206, Edificio Cataluya, Barrio Chicó, Bogotá, Colombia, teléfono +(57) 317 804 9204, en adelante "La Agencia", es una entidad comprometida con la protección de la privacidad y de toda información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales determinadas o determinables (los "Datos Personales"), a la cual tenga acceso en el desarrollo de sus actividades mercantiles. En este sentido, la Agencia recibe, recolecta, utiliza, administra, procesa, analiza, segmenta, indexa, perfila, transmite, transfiere, compendia, anonimiza, almacena y, en general, procesa Datos Personales tales, como los de identificación (nombre, cédula, edad, género), de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección), de preferencias de consumo, de visitas y de comportamiento en internet e información financiera, entre otros, información que podrá ser obtenida en el curso y para la realización de sus actividades mercantiles.

2. Ámbito de Aplicación de esta Política.

La presente Política de Tratamiento de la Información de la Agencia (la "Política") está dirigida a los socios comerciales, proveedores, clientes, trabajadores, colaboradores, contratantes y, en general, a cualquier persona cuyos Datos Personales estén siendo o vayan a ser tratados por la Agencia (los "Titulares"), y tiene la finalidad de garantizar los derechos de los Titulares; dar a conocer los mecanismos y procedimientos para hacer efectivos esos derechos; informar quién es el encargado dentro de la Agencia de atender las consultas, preguntas, reclamos y quejas, y, finalmente, dar a conocer cuáles son las finalidades y los Tratamientos (según se define más adelante) a los cuales se someterán los Datos Personales en el desarrollo de las actividades mercantiles de la Agencia.

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento realizado dentro del territorio de la República de Colombia por la Agencia, sus trabajadores y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que la Agencia acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el Tratamiento de Datos Personales de los cuales la Agencia es Responsable (según se define más adelante).

La Política se aplicará a los terceros con quienes la Agencia eventualmente suscriba contratos de Transmisión (según se define más adelante), con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán, las finalidades a las cuales se deben someter y los estándares de seguridad y confidencialidad que deben adoptar cuando realicen el Tratamiento por cuenta de la Agencia.

3. Definiciones Principales.

Las expresiones que estén entre paréntesis, subrayadas y escritas con mayúsculas iniciales en esta Política tendrán el significado que se les otorga antes de los paréntesis. Los términos no definidos tendrán el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable en Colombia les otorgue. A pesar de lo anterior, a continuación se definen los términos más relevantes de esta Política:

Término	Definición
Autorización	Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento.
Autorizado	Es la Agencia y todas las personas bajo la responsabilidad de la Agencia que en virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para realizar el Tratamiento.
Formato Autorización	de Es la comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, sea este la Agencia o un tercero, dirigida al Titular, mediante la cual se obtiene su consentimiento previo, expreso e informado, en tanto se le informa acerca de la existencia de la Política (según se define a continuación), la forma de acceder a la misma, sus derechos, los datos de contacto del responsable del Tratamiento y las finalidades del mismo.

Base de Datos	Significa 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.
Dato Personal	Es información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como lo pueden ser datos de identificación (nombre, cédula, edad, género), de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección), de preferencias de consumo, de visitas y de comportamiento en internet, información financiera y otros datos .
Dato Público	Significa el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y 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.
Dato Sensible	Es el Dato Personal que podría afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido podría 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 promuevan 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.
Encargado	Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.
Legitimado	Son aquellas personas que pueden ejercer los derechos del Titular, tales como el mismo Titular, sus causahabientes, representantes, apoderados y aquellos que, por estipulación a favor de otro o para otro, estén acreditados, siempre que puedan acreditar su condición.
Ley	Es la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (25, Título 2, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1074 de 2015), Decreto 886 de 2014, la Sentencia C-748 de 2011, la jurisprudencia de la Corte Constitucional relacionada con los datos personales que sienta precedentes y cualquier regulación expedida por las autoridades competentes reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes en

	<p>el momento en que comience el Tratamiento por parte de la Agencia, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por la Agencia.</p>
Manual	<p>Es el documento en el cual están consignados las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.</p>
Política	<p>Es el presente documento, en el cual está consignada la política de tratamiento de la información exigida por la Ley y que contiene las orientaciones y directrices en relación con la protección de datos personales y que incluye, entre otras cosas, (i) plena identificación del Responsable (nombre, razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono); (ii) las formas de Tratamiento; (iii) las finalidades de este; (iv) los derechos de los Titulares; (v) los procedimientos para consultas, reclamos y quejas y para el ejercicio de los derechos que están en cabeza de los Titulares, y (vi) la persona o dependencia encargada de atender todas las consultas de los Titulares.</p>
Responsable	<p>Es toda persona destinataria de esta Política y sujeta al cumplimiento de la misma por realizar actividades de Tratamiento en nombre de, en representación de o para la Agencia.</p>
Titular	<p>Es la persona natural a quien se refieren los Datos Personales, cuya información podrá reposar en una Base de Datos y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.</p>
Transferencia	<p>Es el Tratamiento que implica el envío de la información o de los Datos Personales a un receptor, que es Responsable y se encuentra fuera o dentro del territorio de la República de Colombia. En la Transferencia el receptor actuará en calidad de Responsable y no estará sujeto a los términos y condiciones de esta Política.</p>
Transmisión	<p>Es el Tratamiento que implica la comunicación de los Datos Personales dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable. En la Transmisión el receptor actuará en calidad de Encargado y se someterá a la Política o a los términos establecidos en el contrato a través del cual se instrumente la Transmisión.</p>
Tratamiento	<p>Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, incluso a través de herramientas como <i>web bugs</i>, <i>cookies</i>, <i>spiders</i>, <i>web crawlers</i> y <i>web beacons</i>, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, indexación, perfileo, relacionamiento, uso, circulación, análisis,</p>

	segmentación, anonimización, compendio, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su entrega a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos y otros medios que sirvan al efecto.
--	---

4. Principios.

En todo Tratamiento realizado por la Agencia, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les Transfieran y/o Transmitan Datos Personales, se dará cumplimiento a los principios establecidos en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares. Estos principios son:

Principio	Descripción
Acceso restringido	La Agencia no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.
Circulación restringida	Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de la Agencia que cuente con autorización para ello de acuerdo con lo establecido por esta, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a terceros, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, sin la Autorización o sin la suscripción de un contrato, en caso de que haya Transmisión.
Confidencialidad	El Tratamiento deberá someterse a estrictas exigencias de confidencialidad y, por tanto, las personas que intervengan en el mismo, deberán mantener la reserva de la información, incluso después de que se haya terminado el vínculo que dio origen al Tratamiento.
Consentimiento	El Tratamiento requiere la Autorización, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, incluso mediante conductas inequívocas, según lo establecido en la Ley.
Datos Sensibles y diligencia	Los Datos Sensibles que se recolecten en el desarrollo de las actividades de la Agencia, deberán ser Tratados con la mayor diligencia para preservar su integridad, acceso restringido y seguridad.

Finalidad	Toda actividad de Tratamiento debe obedecer a las finalidades legítimas y mencionadas en este Política, las cuales deben ser informadas al Titular al momento de obtener su autorización.
Integridad	El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, la Agencia deberá abstenerse de Tratarlos o solicitar al Titular la completitud o corrección de la información. La Agencia deberá hacer sus mejores esfuerzos para mantener la integridad de los Datos Personales que estén contenidos en sus Bases de Datos y la veracidad de los mismos, implementando medidas de verificación y actualización de los Datos Personales.
Seguridad	Para realizar el Tratamiento, la Agencia debe disponer de las medidas técnicas, humanas y de seguridad necesarias para mantener la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales. Lo anterior con el fin de evitar que los Datos Personales sean adulterados, modificados, consultados, usados, accedidos, eliminados o conocidos por terceros no Autorizados. La Agencia ajustará el Tratamiento de Datos Personales a los estándares de seguridad que reglamenten en un futuro las autoridades competentes.
Separabilidad de las Bases de Datos	La Agencia mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado, de aquellas en las que tenga la condición de Responsable.
Temporalidad	La Agencia no usará los Datos Personales más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al respectivo Titular y aplicará medidas tendientes a garantizar la supresión de los Datos Personales cuando estos dejen de cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados.
Transparencia	Cuando el Titular lo solicite, la Agencia deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan o sobre aquellos que esté Legitimado para solicitar. La respuesta a la solicitud deberá otorgarse por el mismo medio o, al menos, por un medio similar al que utilizó el Titular para solicitar información y dentro de los términos establecidos por la Ley.
Tratamiento posterior	Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe Tratarse por los Responsables y Encargados como confidencial y bajo los parámetros de seguridad que fije la Superintendencia de Industria y Comercio. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con la Política, el Manual y la Ley.

5. Tipos de Datos Personales y Formas en que se Recolectan.

La Agencia obtiene Datos Personales e información que no permite la individualización del individuo, y procesa la información que surge de la combinación de estos dos tipos de datos, como información conjunta.

La Agencia obtiene y procesa las siguientes categorías de información, entre las cuales hay Datos Personales:

- Información que obtiene al registrar nuevos proveedores y contratistas, que incluye pero no se limita al nombre y apellido de los funcionarios, nombre de la Agencia, lugar de residencia, dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono y fax.
- Información que obtiene de potenciales trabajadores y de personas que emplea, que incluye pero no se limita al nombre y apellido, lugar de residencia, nacionalidad, género, dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono y fax.
- Información de registro que los Titulares proporcionan cuando ingresan información a la página de internet y demás y canales electrónicos de la Agencia, que incluye, pero no se limita a, el nombre y apellido, documento de identidad, teléfono y correo electrónico.
- Información de clientes y clientes potenciales que estos proporcionan, por ejemplo al solicitar cotizaciones o adquirir los productos o servicios de la Agencia, incluidos sin limitarse al nombre y apellido, nombre de la Agencia, lugar de residencia, dirección física, dirección de correo electrónico, teléfono y fax.

6. Tratamiento y Almacenamiento.

Los Datos Personales podrán ser almacenados y alojados en Colombia y en el exterior. El almacenamiento de los Datos Personales podrá ser encargado a un tercero, que podrá estar domiciliado en un país diferente a Colombia. En cualquier caso, la Agencia velará porque los Datos Personales sean Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.

7. Tratamiento y Finalidades.

La Agencia, en el curso de sus actividades mercantiles, recolectará, utilizará, administrará, almacenará, analizará, anonimizará, indexará, segmentará, realizará perfiles, compendiará, procesará, transmitirá, transferirá y realizará diversas operaciones con los Datos Personales. De acuerdo con lo anterior, los Datos Personales Tratados por la Agencia deberán someterse únicamente a las finalidades que se señalan a continuación o las que sean aceptadas por los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales. Asimismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos

Personales en virtud de la Ley, contrato u otro documento vinculante, realizarán el Tratamiento para la consecución de las siguientes finalidades:

Finalidades

Ofrecer programas de fidelización para el consumidor final, promociones y descuentos.

Informar la existencia de nuevos productos y servicios, propios y de terceros.

Realizar perfiles de los Titulares a partir de sus preferencias de consumo.

Enviar información sobre novedades, noticias y promociones propias y de terceros.

Comunicarse con los Titulares en relación con su cuenta o con las transacciones realizadas y enviarle información sobre los productos y servicios de la Agencia, como también sobre actualizaciones a los mismos y a sus políticas.

Precisar, analizar y optimizar los productos y servicios existentes y futuros, propios y de terceros.

Reportar información sobre el recurso humano, riesgos crediticios y el control y prevención del lavado de activos.

Construir bases de datos segmentadas.

Realizar actividades de archivo, actualización, almacenamiento y procesamiento de información, sean llevadas a cabo por la Agencia directamente o a través de terceros con quienes se contrate a tal efecto.

Promocionar y mercadear productos y servicios nuevos y existentes, propios y de terceros.

Realizar actividades de mercadeo.

Detectar, investigar y prevenir actividades que puedan violar las políticas de la Agencia o la Ley.

Realizar análisis estadístico de la información recolectada, para optimizar el funcionamiento de sus productos y servicios.

Realizar encuestas de satisfacción al cliente y calidad del servicio.

Realizar y contribuir a la administración del recurso humano de la Agencia, incluyendo pero sin limitarse a la evaluación de los candidatos interesados en ser trabajadores de la Agencia, la vinculación laboral a la Agencia, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional, expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas, conformar el mapa humano del personal que labora en la Agencia y el pago de nómina.

Mantenimiento de los datos personales de los trabajadores con posterioridad a la terminación del contrato laboral para cumplimiento de las normas de seguridad social, para la prevención de delitos, y para efectos judiciales eventuales.

Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la Agencia.

Cumplir con los procesos internos de la Agencia en materia de administración de proveedores y contratistas.

Realizar procesos al interior de la Agencia con fines de desarrollo, operación y/o de administración de sistemas.

Adelantar campañas de actualización de datos para garantizar la integridad de los mismos.

Adelantar investigaciones internas de conformidad con las diferentes políticas de la Agencia para evitar responder a actividades sospechosas que puedan afectar el buen nombre de la Agencia (solo aplica a trabajadores, contratistas y proveedores de la Agencia).

Implementar canales de comunicación con clientes, proveedores y otras personas (naturales o jurídicas) relevantes para el desarrollo de la actividad comercial de la Agencia.

Complementar la información y, en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los Titulares, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.

El envío de las modificaciones a esta Política, así como la solicitud de nuevas autorizaciones para el Tratamiento de los Datos Personales.

La generación de copias y archivos de seguridad de la información en los equipos de la Agencia.

8. Derechos de los Titulares.

De acuerdo con la Ley, los Titulares tienen los siguientes derechos:

Derecho	Descripción
Actualización	Actualizar los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos de la Agencia para mantener su integridad y veracidad.
Conocimiento y Acceso	Conocer y acceder a sus Datos Personales frente a la Agencia o los Encargados. Este acceso se hará de forma gratuita al menos una vez al mes.
Queja	Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley cuando se haya agotado el requisito de procedibilidad y acudir en primera instancia a la Agencia.
Rectificación	Rectificar la información y los Datos Personales que estén bajo el control de la Agencia.
Revocación	Solicitar la revocatoria de la Autorización, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Agencia, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales.
Solicitud	Presentar solicitudes ante la Agencia o el Encargado respecto del uso que les han dado a sus Datos Personales, incluido el derecho a que estos le entreguen tal información.
Supresión	Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de la Agencia, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Agencia, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o

cualquier documento de identificación. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Asimismo, podrán ejercer los derechos del Titular todos los Legitimados presentando el documento respectivo.

9. Datos Sensibles.

En el marco de sus actividades mercantiles, la Agencia puede recolectar y Tratar Datos Sensibles, tales como pero sin reducirse a:

Datos Sensibles	Especie de Dato Sensible
Salud	Historia clínica e información sobre salud, en el caso de los trabajadores de la Agencia

Los Datos Sensibles serán Tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de los mismos, por lo cual solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

La Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles es opcional y enteramente facultativa para el Titular, por lo cual ninguna actividad será restringida o condicionada al suministro de los mismos, de manera que el Titular puede no Autorizar el Tratamiento de sus Datos Sensibles y esa decisión será respetada por la Agencia.

10. Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes.

El Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes por parte de la Agencia solo podrá hacerse en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes o que lo reemplacen, y con sujeción a los requisitos establecidos por la normatividad aplicable.

Las siguientes medidas se tendrán en cuenta cuando se Traten Datos Personales de niños, niñas y adolescentes:

- Notificación a los padres sobre las prácticas que la Agencia implementa en relación con los Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, incluyendo los tipos de Datos Personales que se recolectarán, las formas de Tratamiento, las finalidades que se perseguirán con el Tratamiento y si la información será compartida y con quién.
- Se obtendrá la Autorización de los niños, niñas y adolescentes y de sus padres o tutores para realizar el Tratamiento de los Datos Personales de los primeros.
- Únicamente se recolectarán o Tratarán los Datos Personales de niños, niñas y adolescentes que sean estrictamente necesarios, de acuerdo a la respectiva finalidad que se pretenda conseguir.
- Se permitirá a los padres tener acceso o la posibilidad de solicitar el acceso a los Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, como también la posibilidad de solicitar que se cambien o se supriman.

11. Autorización.

Todo Tratamiento debe estar precedido por la obtención de la Autorización. Para ello, la Agencia, sus trabajadores y terceros Autorizados deberán abstenerse de recolectar y Tratar los Datos Personales si el Titular no ha suscrito la respectiva Autorización. Además, deberán conservar una copia de esta la Autorización para consultas futuras.

12. Área de Protección de Datos Personales.

La Agencia cuenta con una dependencia encargada de la recepción y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con Datos Personales. La dependencia cuenta con el Sr. Carlos Felipe Alemán Cuellar, quien de manera específica tramitarán las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley, el Manual y esta Política. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

Atender y recibir todas las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder solicitudes como:

- solicitudes de actualización de sus Datos Personales;
- solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales;
- solicitudes de supresión de Datos Personales;
- solicitudes de revocatoria de la autorización cuando de acuerdo con la Ley proceda esa revocatoria;
- solicitudes de información sobre el Tratamiento dado a sus Datos Personales;
- solicitudes de información sobre las finalidades del Tratamiento; y
- Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.
- Asegurar la protección de los Datos Personales de los Titulares.
- Velar por la implementación de buenas prácticas de gestión de Datos Personales dentro de la Agencia.
- Registrar las Bases de Datos administradas por la Agencia en el Registro Nacional de Bases de Datos y actualizar dicho registro cuando sea necesario.

Los datos de contacto del área encargada en la Agencia son:

Datos de contacto de la persona y/o área encargada	
Dependencia, persona y/o área encargada de los asuntos de protección de datos	María Elena Cardona Calle
Dirección física	Calle 95 # 13 09 Of 206
Dirección de correo electrónico	Mariaelena.cardona@thecoach.com.co
Teléfono	704 97 77
Cargo de la persona de contacto	Líder Administrativa

13. Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares.

- Consultas.

La Agencia dispone de diversos mecanismos para que el Titular, Legitimados, o los representantes de menores de edad Titulares, formulen todo tipo de CONSULTAS relativas a:

- ¿Cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Agencia?
- ¿Cuál es el Tratamiento al cual están sujetos?
- ¿Cuáles son las finalidades que pretenden satisfacer?

Estos mecanismos podrán ser físicos como correo a la calle 95#13-09 oficina 206, Edificio Cataluña, Barrio Chicó, Bogotá, Colombia, o por medios electromagnéticos, como trámites a través del correo electrónico mariaelena.cardona@thecoach.com.co o de las llamadas telefónicas al teléfono (+57) 316 831 64 10 que se realicen a los encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos.

Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará:

1. La identidad del Titular o del Legitimado. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación original del Titular y los poderes especiales o generales, según sea el caso.
2. La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento por parte de la Agencia
3. Señalará la fecha en la cual fue recibida la consulta por la Agencia.

Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de la Agencia. Una vez recopilada la información se la suministrará al Titular para que este tenga acceso y pueda conocerla.

El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando este último tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, Legitimado, o el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta será enviada dentro de los **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Agencia. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los **diez (10) hábiles**, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su

solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (05) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar **más de quince (15) días hábiles** desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la Agencia.

Incluso cuando el solicitante no tenga la facultad para interponer la consulta, la Agencia tendrá que informarle al solicitante esta circunstancia y responder dentro de los términos establecidos anteriormente.

- Reclamos.

La Agencia dispondrá de mecanismos para que el Titular, los Legitimados o los representantes de menores de edad Titulares, formulen RECLAMOS respecto de:

- Datos Personales Tratados por la Agencia que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión;
- El presunto incumplimiento de algunos de los deberes de Ley de la Agencia.

Estos mecanismos podrán ser físicos como correo a la calle 95#13-09 oficina 206, Edificio Cataluya, Barrio Chicó, Bogotá, Colombia, teléfono, o por medios electromagnéticos, como trámites a través del correo electrónico a: mariaelena.cardona@thecoach.com.co o de las llamadas telefónicas al teléfono (+57) 316 831 64 10 que se realicen a los encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos.

El RECLAMO deberá ser presentado por el Titular, los Legitimados, o sus representantes, en caso de que el Titular sea menor de edad, así:

- Deberá dirigirse a María Elena Cardona Calle, a la dirección de correo electrónico mariaelena.cardona@thecoach.com.co o a la dirección física calle 95#13-09 oficina 206, Edificio Cataluya, Barrio Chicó, Bogotá, Colombia Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.

- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Agencia requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los **cinco (05) días siguientes** a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los **dos (02) meses** siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la Agencia no es competente para resolverlo, dará traslado al Área de Protección de Datos dentro de los **dos (02) días hábiles** siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de la Agencia donde reposen los Datos Personales del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos **(02) días hábiles**. Esta 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 (08) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

La Agencia guardará prueba de la consulta, el reclamo y su respuesta en caso de que sea necesaria su consulta posterior.

14. Vigencia.

Esta Política empezará a regir del 1 de noviembre de 2016. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la Base de Datos de la Agencia, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para las cumplir con las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron

recolectados. De este modo, la vigencia de la Base de Datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los Datos Personales.

15. Modificaciones.

Esta Política podrá ser modificada de tiempo en tiempo por la Agencia y hará parte de los contratos que celebre la Agencia, donde resulte pertinente. Toda modificación sustancial de esta Política tendrá que ser comunicada previamente a los Titulares por medio de mecanismos eficientes, tales como la página web de la Agencia. Por modificación sustancial se entienden, entre otras, las siguientes situaciones:

1. Modificación en la identificación del área, dependencia o persona encargada de atender las consultas y reclamos.
2. Modificación evidente de las finalidades que puedan afectar la Autorización. En este caso la Agencia buscará una nueva Autorización.

Este manual rige desde la fecha febrero 20 de 2017.


MARIA ELENA CARDONA C.

Representante Legal Suplente