

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**1. AVISO LEGAL:** El portal web [www.sfwellservices.com](http://www.sfwellservices.com) "EL SITIO" y/o "LA PLATAFORMA") al que usted ha ingresado, es operado, administrado y propiedad exclusiva de SF WELL SERVICES S.A.S . sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá, Colombia (en adelante "LA EMPRESA") e identificada con NIT 901107668-9.

SF WELL SERVICES S.A.S lo invita a leer cuidadosamente esta POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, antes de usar EL SITIO. El acceso y uso de LA PLATAFORMA indican que usted acepta y se obliga a cumplir con los TÉRMINOS Y CONDICIONES de este y por consiguiente acepta conocer y entender la presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES y de la misma manera adherirse a ella en las condiciones en las cuales la misma está publicada en la página web [www.sfwellservices.com](http://www.sfwellservices.com)

### 2. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES es elaborada de conformidad y dando cumplimiento con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 (Habeas Data), el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada por SF WELL SERVICES S.A.S respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

### 3. DEFINICIONES

Para efectos de la ejecución de la presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones:

a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

b) Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales. En el aviso de privacidad se comunica al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas, los derechos que les asisten, la forma de

ejercerlos. los mecanismos para contactarse con LA EMPRESA y la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

d) Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

e) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

f) Dato público: Es el dato 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.

g) Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

h) Dato sensible: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan 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.

i) 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.

j) 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

k) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

l) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.

m) Transferencia: la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

n) Transmisión: tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

#### **4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

SF WELL SERVICES S.A.S, en el desarrollo de sus actividades comerciales, recolectarán, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los datos personales, siempre y cuando las mismas estén acorde con el ordenamiento legal.

Todo tratamiento realizado por LA EMPRESA, los responsables, encargados y/o terceros a quienes se les transfieran datos personales, deberá dar cumplimiento a los siguientes principios:

a) Principio de legalidad: El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.

b) Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.

c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado 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 de SF WELL SERVICES S.A.S, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento de los datos 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. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de SF WELL SERVICES S.A.S, se deberá proteger mediante el uso de 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 están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## **5. FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTUA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE LOS MISMOS**

SF WELL SERVICES S.A.S podrá hacer uso de los datos personales para:

- a) Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales.
- b) Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios.
- c) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- d) Evaluar la calidad de los productos y/o servicios mediante encuestas de satisfacción.
- e) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- f) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación

creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por SF WELL SERVICES S.A.S y/o por terceras personas

g) Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral

h) Soportar procesos de auditoría interna o externa.

i) Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de SF WELL SERVICES S.A.S

j) Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso.

k) Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de la empresa ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información

para los fines aquí indicados.

l) Permitir su consulta a terceros con el fin de contactar al Titular, con el fin de corroborar su información y/o de efectuar cualquiera de las actividades descritas en el presente documento o en el de Términos y Condiciones.

m) Su obtención, recolección, intercambio, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión.

n) Usar la información otorgada por el Titular con el fin de contactar a potenciales nuevos clientes para ofrecer los servicios del SITIO.

o) Consultar y/o procesar los datos en centrales de riesgo, entidades financieras o cualquier otra entidad que maneje banco de datos sobre el cumplimiento de las relaciones y obligaciones que el Usuario ha tenido en el sector financiero.

p) Reportar con exactitud, oportunidad y veracidad los datos de los usuarios y/o clientes en las centrales de riesgo.

q) Realizar actividades de cobranza, recaudo, consultas, verificaciones, entre otros, para el control de pago de los servicios adquiridos por el Cliente a través de LA

PLATAFORMA. Desarrollar actividades de marketing e inteligencia de mercados, procurando el fortalecimiento de la gestión comercial.

r) Llevar a cabo campañas, estudios, promociones, concursos de carácter comercial, social, de mercadeo publicitarios o en ejecución del objeto social de LA EMPRESA.

s) Transmitir información personal a aliados comerciales presentes o futuros de SF WELL SERVICES S.A.S o terceros que puedan contactarle de manera directa con información relevante y/o con el fin de ofrecerle productos o servicios de su interés.

t) Almacenar, recolectar, analizar, transferir y transmitir datos de consumo de clientes con el fin de identificar su trazabilidad de consumo, hacer análisis agregado de tendencias y patrones de consumo, y comunicarnos con las partes intervinientes en los contratos que se suscriban en desarrollo de los proyectos de SF WELL SERVICES S.A.S.

u) Remitir información de nuestros Usuarios a plataformas de pago, integradores de información, desarrolladores de APIs, marketplaces o demás plataformas o compañías de terceros, con el fin de proporcionarle a los Usuarios más funcionalidades o para mejorar su experiencia dentro de los programas de fidelización propios de los productos o servicios ofrecidos por SF WELL SERVICES S.A.S aliados o terceros.

v) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de LA EMPRESA.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados. y por tanto, SF WELL SERVICES S.A.S no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que (i) exista autorización expresa para hacerlo: (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados: (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos: (iv) sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de SF WELL SERVICES S.A.S o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto: (v) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de reestructuración de la sociedad: (vi) que sea requerido o permitido por la ley.



SF WELL SERVICES S.A.S podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios. SF WELL SERVICES S.A.S advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas. se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros.

## **6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos. los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA EMPRESA y la PLATAFORMA en su condición de responsable del tratamiento. 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. PARAGRAFO: Los usuarios podrán solicitar a LA EMPRESA eliminar su perfil de la PLATAFORMA en cualquier momento.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.

c) Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud escrita, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen. adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante LA EMPRESA.

e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato de base de datos de LA EMPRESA, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

g) Conocer las modificaciones y/o cambios que puedan aplicarse a la presente política de manera eficiente.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por medio de su cédula ciudadanía en formato original.

Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad en la manera legalmente establecida.

El representante y/o apoderado del titular. previa acreditación de la representación o apoderamiento, de la manera legalmente establecida.

Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado el mencionado derecho, mediante documento escrito.

#### 6.1. DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

LA EMPRESA declara que no recoge datos personales de menores y es responsabilidad del padre/madre o tutor legal velar por la privacidad de los menores, haciendo todo lo posible para asegurar que han autorizado la recogida y el uso de los datos personales del menor.

De igual manera, en el tratamiento de los datos personales, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

#### 7. DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

SF WELL SERVICES S.A.S reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, LA EMPRESA utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes.

En el tratamiento y protección de datos personales. LA EMPRESA tendrá los siguientes deberes. sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen lleguen a

regular esta materia:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h) Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- j) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- k) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- l) Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- m) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012 (HABEAS DATA).
- n) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite en la forma en que se



regula en la ley.

o) 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.

p) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

q) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

r) Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

## **8. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL USUARIO DEL DATO PERSONAL**

LA EMPRESA, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de estos, excepto en los casos expresamente autorizados en la ley.

Por lo tanto, por medio de la aceptación de los Términos y Condiciones y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal SF WELL SERVICES S.A.S por medio de su PLATAFORMA [www.sfwellservices.com](http://www.sfwellservices.com), solicitará al usuario, en su calidad de titular de datos personales la aceptación de la presente política, la cual implicará su autorización expresa para efectuar su recolección y tratamiento el usuario, que manifieste aceptar los Términos y Condiciones del servicio, declara que acepta y conoce la presente política y se adhiere a ella íntegramente sin objeción alguna.

Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y. en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

En aquellos casos en que los usuarios suministren Datos Personales de terceros, en calidad de referidos, los mismos declaran y garantizan que han obtenido el consentimiento y autorización del titular de dichos datos. para ser tratados por parte de SF WELL SERVICES S.A.S por medio de su PLATAFORMA [www.sfwellservices.com](http://www.sfwellservices.com).

### **8.1. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN**

LA EMPRESA conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha en la que obtuvo ésta.

En consecuencia, LA EMPRESA podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

## 8.2. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN:

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a LA EMPRESA, para el tratamiento de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Dicha revocatoria puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto LA EMPRESA deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades como para fines publicitarios, entre otros.

El titular deberá comunicar por medio de escrito al correo electrónico: [info@wellservices.com.co](mailto:info@wellservices.com.co) su intención de revocar la autorización.

## 9. AVISO DE PRIVACIDAD

En el evento en el que LA EMPRESA no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, publicará el aviso de privacidad que se adjunta al presente documento, cuyo texto conservará para consulta posterior por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 10. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

SF WELL SERVICES S.A.S por medio de su PLATAFORMA [www.sfwellservices.com](http://www.sfwellservices.com) solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez

cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

## **11. CONSULTAS, PETICIONES O RECLAMOS**

LA EMPRESA, atenderá las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 6 de la presente política, a excepción del descrito en su literal d). Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación se registrará por las siguientes:

### 11.1. CONTENIDO

La petición, queja o reclamo deberá contener:

La identificación del Titular del dato o de quien ejerza su representación.

El titular, deberá acreditar su identidad en forma suficiente por medio de su cédula ciudadanía en formato original.

Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad en la manera legalmente establecida.

El representante y/o apoderado del titular. previa acreditación de la representación o apoderamiento, de la manera legalmente establecida.

Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado el mencionado derecho, mediante documento escrito.

La descripción de los hechos que dan lugar a la petición, queja o reclamo y los documentos que quiera hacer valer dentro del trámite.

La forma en la cual se quiera recibir la respuesta, dirección física o dirección electrónica y demás datos de contacto del solicitante.

### 11.2. TRÁMITE:

LA EMPRESA pone a disposición de sus clientes el correo electrónico [info@wellservices.com.co](mailto:info@wellservices.com.co) y la línea telefónica (601) 7451534, a través de la cual el titular o quien haga sus veces podrá formular toda clase de peticiones, quejas y reclamos, en

relación con el tratamiento de sus datos personales, las cuales se tramitarán de la siguiente manera:

#### 11.2.1. CONSULTAS:

Los titulares o quien haga sus veces, podrán consultar sus datos personales que reposen en LA EMPRESA, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté depositada en sus bases de datos siguiendo las siguientes reglas:

Para consulta de datos personales, solicitud de la autorización o de información sobre el uso dado a los datos, usted debe a través de comunicación dirigida a la EMPRESA, con el nombre completo del titular, la descripción de la consulta, la dirección de residencia y el teléfono de contacto.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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 hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

#### 11.2.2. RECLAMOS:

El titular o quien haga sus veces, que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante LA EMPRESA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

La solicitud o reclamo debe realizarse a través de comunicación dirigida a nombre de LA EMPRESA, con el nombre completo del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud o reclamo, la dirección de residencia, el teléfono de contacto y se deben anexar los documentos que se quiera hacer valer.

LA EMPRESA verificará, mediante procedimientos establecidos internamente y confirme a la Ley Colombiana vigente que el solicitante esté legitimado para formular la consulta.

Si la solicitud resulta incompleta o el solicitante no logró probar su legitimación, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud.



Si el solicitante fuera el verdaderamente llamado para formular la solicitud y el mismo se encontrará en forma, LA EMPRESA procederá a resolverla.

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

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

El área responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante, poniendo a su disposición la información solicitada; La misma se enviará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por LA EMPRESA. Cuando no fuere posible atender la solicitud 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.

PARÁGRAFO: LA EMPRESA conservará en sus registros físicos y/o electrónicos prueba de la consulta y de su respectiva respuesta

## **12. ÁREA RESPONSABLE**

El área de servicio al cliente de SF WELL SERVICES S.A.S será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en el numeral 6 de la presente política, a excepción del descrito en su literal d). Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja o reclamo al correo electrónico [info@wellservices.com.co](mailto:info@wellservices.com.co) o de lunes a viernes de 8:00 A.M a 5:30 P.M llamar a la línea telefónica de Bogotá 314-4113287.

## **13. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, SF WELL SERVICES S.A.S a través de su PLATAFORMA [www.sfwellservices.com](http://www.sfwellservices.com), adoptará todas 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, de la misma manera el personal que realice el tratamiento ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

#### **14. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS**

LA EMPRESA, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **15. LEY Y JURISDICCIÓN**

Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales estará sujeta a las normas de protección personal establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para la resolución de cualquier inquietud, queja o demanda sobre las mismas serán las de la República de Colombia.

15.1. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: La presente política entrará en vigor desde el día 01 de febrero de 2019.

#### **AVISO DE PRIVACIDAD**

SF WELL SERVICES S.A.S identificada con NIT No. 901107668-9, domiciliada en la carrera 7 #24-89, de la ciudad de Bogotá D.C. a través de su plataforma web [www.sfwellservices.com](http://www.sfwellservices.com) solicita, recolecta, almacena, utiliza, circula y suprime datos de carácter personal, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para fortalecer sus relaciones con terceros.

Teniendo en cuenta lo anterior, SF WELL SERVICES S.A.S actúa como responsable del tratamiento de datos personales correspondientes a personas naturales con las cuales tiene o ha tenido algún tipo de vínculo. En cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes, le informa que los datos personales que usted suministre en virtud de las actividades u operaciones celebradas con la compañía serán tratados de acuerdo con su política de protección de datos Personales y mediante el uso y mantenimiento de medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los

## **I). FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTÚA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE ESTOS**

- a) Ejecutar la relación contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores. incluida el pago de obligaciones contractuales.
- b) Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios.
- c) Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.
- d) Evaluar la calidad de los productos y/o servicios mediante encuestas de satisfacción.
- e) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- f) Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial. publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar. informar y de manera general. llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por SF WELL SERVICES S.A.S y/o por terceras personas
- g) Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral
- h) Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- i) Registrar la información de empleados y/o pensionados (activos e inactivos) en las bases de datos de SF WELL SERVICES S.A.S
- j) Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo según sea el caso.
- k) Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales a empresas filiales, vinculadas, o subordinadas de la empresa ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas compañías requieran la información para los fines aquí indicados.
- L) Permitir su consulta a terceros con el fin de contactar al Titular, con el fin de corroborar su información y/o de efectuar cualquiera de las actividades descritas en

el presente documento o en el de Términos y Condiciones.

m) Su obtención, recolección, intercambio, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión.

n) Usar la información otorgada por el Titular con el fin de contactar a potenciales nuevos clientes para ofrecer los Permitir su consulta a terceros con el fin de contactar al Titular, con el fin de corroborar su información y/o de efectuar cualquiera de las actividades descritas en el presente documento o en el de Términos y Condiciones.

Ñ) Su obtención, recolección, intercambio, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión.

o) Consultar y/o procesar los datos e centrales de riesgo, entidades financieras o cualquier otra entidad que maneje banco de datos sobre el cumplimiento de las relaciones y obligaciones que el Usuario ha tenido en el sector financiero.

p) Reportar con exactitud, oportunidad y veracidad los datos de los usuarios y/o clientes en las centrales de riesgo.

q) Realizar actividades de cobranza, recaudo, consultas, verificaciones, entre otros, para el control de pago de los servicios adquiridos por el Cliente a través de LA PLATAFORMA.

r) Desarrollar actividades de marketing e inteligencia de mercados, procurando el fortalecimiento de la gestión comercial.

s) Llevar a cabo campañas, estudios, promociones, concursos de carácter comercial, social, de mercadeo, publicitarios o en ejecución del objeto social de LA EMPRESA.

t) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de LA EMPRESA.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, SF WELL SERVICES S.A.S no procederá avender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que: (i) exista autorización expresa para hacerlo: (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados: (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos: (iv) sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de SF WELL SERVICES S.A.S o a otras entidades con las cuales se

tengan acuerdos de mercado conjunto: (v) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de reestructuración de la sociedad: (vi) que sea requerido o permitido por la ley.

SF WELL SERVICES S.A.S podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, SF WELL SERVICES S.A.S advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros.

## **II. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable e materia de protección de datos. Los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa y la plataforma en su condición de responsable del tratamiento. 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. PARÁGRAFO: Los usuarios podrán eliminar su perfil de la plataforma en cualquier momento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la compañía para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c) Ser informado por la empresa, previa solicitud escrita, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciera sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante la empresa.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato de base de datos de la

compañía, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

g) Conocer las modificaciones y/o cambios que puedan aplicarse a la presente política de manera eficiente.

Estos derechos podrán ser ejercidos por: El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por medio de su cédula ciudadanía en formato original.

Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad en la manera legalmente establecida.

El representante y/o apoderado del titular. previa acreditación de la representación o apoderamiento, de la manera legalmente establecida.

Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado el mencionado derecho, mediante documento escrito.

### **III. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

En el evento que se recolecten datos personales sensibles, el Titular podrá negarse a autorizar su Tratamiento.

### **IV. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Los invitamos a conocer la Política de Protección de Datos Personales de la compañía, la cual incluye los procedimientos para que los titulares de Datos Personales puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información y revocar la autorización, y se encuentra disponible para su consulta en el sitio web [www.sfwellservices.com](http://www.sfwellservices.com)

Para dudas e inquietudes relacionadas con estos temas puede escribirnos al correo electrónico [info@wellservices.com.co](mailto:info@wellservices.com.co)