

## **POLÍTICA MANEJO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES DE ALMACENES ÉXITO S.A**

**Versión: 1**

**Fecha entrada en Vigencia:** Abril de 2013.

### **GENERALIDADES**

La presente política se define de conformidad con la entrada en vigencia de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 la cual tiene por objeto dictar las disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos así como el derecho a la información; por tanto, ALMACENES ÉXITO S.A teniendo en cuenta su condición de responsable del tratamiento de datos que le asiste, se permite formular el presente texto en aras de dar efectivo cumplimiento a dicha normatividad y en especial para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje la compañía.

El derecho al HÁBEAS DATA es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada y le garantiza a todos los ciudadanos poder de decisión y control sobre su información personal. Por tanto, ALMACENES ÉXITO S.A acoge tales disposiciones teniendo en cuenta que para el desarrollo de su objeto social, continuamente está recopilando y efectuando diversos tratamientos a bases de datos tanto de clientes, accionistas, proveedores, aliados comerciales y empleados.

En virtud de lo anterior, dentro del deber legal y corporativo de ALMACENES ÉXITO S.A de proteger el derecho a la privacidad de las personas, así como la facultad de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellas se archive en bases de datos, Almacenes Éxito S.A ha diseñado la presente política de manejo de la información y bases de datos en la cual se describe y explica el tratamiento de la Información Personal a la que tiene acceso a través de nuestro sitio web , correo electrónico, información física (tirillas), mensajes de texto, mensaje de voz, App, llamadas telefónicas, cara a cara, medios físicos o

electrónicos, actuales o que en el futuro se desarrollen como otras comunicaciones enviadas así como por intermedio de terceros que participan en nuestra relación comercial o legal con todos nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas, aliados estratégicos y vinculados.

La presente se irá ajustando en la medida en que se vaya reglamentando la normatividad aplicable a la materia y entren en vigencia nuevas disposiciones.

### OBJETIVO GENERAL

Con la implementación de ésta política, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma a todos los clientes, proveedores, empleados y terceros de quienes ALMACENES ÉXITO S.A ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho al Habeas Data. Asimismo, a través de la expedición de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal K del artículo 17 de la referida ley.

### DEFINICIONES

1. Autorización: consentimiento que de manera previa, expresa e informada emite el titular de algún dato personal para que la compañía lleve a cabo el tratamiento de sus datos personales.
2. Titular: persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento por parte de la compañía.
3. Base de datos: conjunto de datos personales.
4. Dato personal: información que está vinculada a una persona. Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados.

5. Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales dentro de las cuales se puede incluir su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
6. Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza algún tratamiento sobre datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
7. 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.
8. Dato público: Es aquel dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
9. Dato semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.
10. Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
11. 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.
12. Aviso de privacidad : documento físico, electrónico generado por el Responsable del tratamiento que es puesto a disposición del titular con la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

## **DERECHOS QUE TIENEN FRENTE A LA COMPAÑÍA TODOS LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES**

Todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de cualquier área de la compañía de datos personales tanto de clientes, proveedores, empleados y en general cualquier tercero con el cual ALMACENES ÉXITO S.A sostenga relaciones comerciales y laborales deberá tener en cuenta e informarle de manera expresa y previa, por cualquier medio del cual se pueda conservar una constancia de su cumplimiento, los derechos que le asisten a ese titular de los datos, los cuáles se enuncian a continuación:

1. Derecho a conocer, actualizar, rectificar, consultar sus datos personales en cualquier momento frente a Almacenes Éxito S.A respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.
2. Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a Almacenes Éxito S.A.
3. Derecho a ser informado por Almacenes Éxito S.A previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que le ha dado a los mismos.
4. Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a la compañía.
5. Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de algún dato cuando considere que Almacenes Éxito S.A no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales.
6. Derecho a acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir con Almacenes Éxito S.A, para lo cual la compañía en ayuda de la Gerencia de Informática y Tecnología, se encarga de conservar y archivar de forma

segura y confiable los formatos de autorización de cada uno de los titulares de datos personales debidamente otorgadas.

### **CASOS EN LOS CUALES ALMACENES ÉXITO S.A NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE TENGA EN SU PODER**

1. Cuando la información sea solicitada a la compañía por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Cuando se trate de datos de naturaleza pública debido a que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la norma.
3. Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas.
4. En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.
5. Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que ésta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

### **A QUIENES SE LES PUEDE ENTREGAR INFORMACIÓN POR PARTE DE ALMACENES ÉXITO S.A SIN NECESIDAD DE CONTAR CON AUTORIZACIÓN DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

- A los titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo soliciten a Almacenes Éxito S.A.
- A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a la compañía para que le sea entregada la información.
- A los terceros que sean autorizados por alguna ley de la república de Colombia.

- A los terceros a los que el Titular del dato autorice expresamente entregar la información y cuya autorización sea entregada a Almacenes Éxito S.A.

### **DEBERES QUE TIENE ALMACENES ÉXITO S.A RESPECTO A LOS TITULARES DE LOS DATOS**

Almacenes Éxito S.A reconoce que los datos personales son propiedad de los titulares de los mismos y que únicamente tales personas podrán decidir sobre éstos. En este sentido, hará uso exclusivo para aquellas finalidades para las que sea facultado en los términos de la ley y en aras de lo anterior se permite informar los deberes que asume en su calidad de responsable del tratamiento:

1. La compañía deberá buscar el medio a través del cual obtener la autorización expresa por parte del titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento.
2. La compañía deberá informar de manera clara y expresa a sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general de quienes obtenga bases de datos el tratamiento al cual serán sometidos los mismos y la finalidad de dicho tratamiento. Para ello, la compañía deberá diseñar la estrategia a través de la cual para cada evento, mecánica o solicitud de datos que se realice, informará a los mismos el respectivo tratamiento de que se trate. Algunos de estos medios puede ser el envío de mensajes de texto, diligenciamiento de formatos físicos, a través de los sitios web de Almacenes Éxito S.A entre otros.
3. La compañía debe informar a los titulares de los datos para cada caso, el carácter facultativo de responder y otorgar la respectiva información solicitada.
4. En todos los casos en los que se recopilen datos, se deberá informar los derechos que le asisten a todos los titulares respecto a sus datos.
5. La compañía debe informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del tratamiento, dentro de los cuales se podrá tener la página web de Éxito y Carulla, la Línea Nacional de Servicio al Cliente y las oficinas de Servicio al Cliente de los almacenes Éxito, Carulla y Surtimax de todo el país.

6. La compañía, deberá garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, solicitar la actualización o corrección de datos y tramitar consultas, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos previstos en la presente política.
7. La compañía deberá conservar con las debidas seguridades los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento y realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los titulares de los mismos le reporten novedades o solicitudes.

#### **FINALIDADES EN LA CAPTURA, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Almacenes Éxito S.A en el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con terceros, entiéndase por estos clientes, empleados, proveedores, acreedores, aliados estratégicos, filiales, subordinadas entre otros; recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos dentro de los cuales se pueden enmarcar:

- Fines administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas.
- Ofrecer todo tipo de servicios comerciales; así como realizar campañas de promoción, marketing, publicidad.
- Búsqueda de un conocimiento más cercano con todos sus clientes, proveedores, empleados y terceros vinculados.

En relación con lo anterior, ALMACENES ÉXITO S.A podrá ejecutar las siguientes acciones:

1. Obtener, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.
2. Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos.

3. Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales.
4. Extender la información que obtenga en los términos de la ley de habeas data, a las empresas con las que contrata los servicios de captura, almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga.
5. Transferir los datos o información parcial o total a sus filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos.

### **LA AUTORIZACIÓN**

A efectos de llevar a cabo los fines anteriormente mencionados , Almacenes Éxito S.A requiere de manera libre, previa ,expresa y debidamente informada de la autorización por parte de los titulares de los datos y para ello ha dispuesto mecanismos idóneos garantizando para cada caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. La misma podrá constar en cualquier medio, bien sea un documento físico, electrónico o en cualquier formato que garantice su posterior consulta a través de herramientas técnicas, tecnológicas y desarrollos de seguridad informática.

La autorización es una declaración que informa al titular de los datos la siguiente información:

- Quien es el responsable o encargado de recopilar la información
- Datos recopilados
- Finalidades del tratamiento
- Procedimiento para el ejercicio de los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de datos
- Información sobre recolección de datos sensibles

### **FORMA DE PROCEDER RESPECTO A LAS CONSULTAS Y SOLICITUDES HECHAS POR LOS TITULARES DE LOS DATOS**

Todo titular de datos personales tiene derecho a realizar consultas y elevar solicitudes a la compañía respecto al manejo y tratamiento dado a su información.



### **A). PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS O SOLICITUDES:**

Toda solicitud, petición, queja o reclamo (PQR) que sea presentada a ALMACENES ÉXITO S.A por parte de cualquier titular o sus causahabientes respecto al manejo y tratamiento dado a su información será resuelta de conformidad con la ley regulatoria al derecho al habeas data y será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. La petición o reclamo se formulará mediante escrito o cualquier otro de los medios definidos en la presente política para tal fin, dirigido a Almacenes Éxito S.A, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta, y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, la compañía solicitará al interesado para que subsane las fallas dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición.
2. Una vez recibida la petición o reclamo completo, la compañía incluirá en el registro individual en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y la naturaleza del mismo. Dicha información deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El solicitante recibirá una respuesta por parte de Almacenes Éxito S.A dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la cual ha tenido conocimiento efectivo de la solicitud.
4. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **B. CONSULTAS:**

La Política de manejo de la información personal por parte de Almacenes Éxito S.A y los derechos básicos que los titulares de los datos tienen en relación con la misma podrán ser consultados a través de los siguientes medios:

- Éxito.com: [www.exito.com](http://www.exito.com)
- Carulla: [www.carulla.com](http://www.carulla.com) y en los puestos de atención al cliente en los almacenes
- Éxito: [www.grupoexito.com.co](http://www.grupoexito.com.co) , Servicio al cliente de los almacenes

Cualquier consulta que tenga un titular sobre su información o datos personales o cuando considere necesario instaurar una solicitud de información o considere que sus derechos han sido vulnerados en relación con el uso y el manejo de su información; podrá hacerlo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Éxito: Puestos de atención al cliente en los almacenes y en el correo electrónico [gerencia.cliente@grupo-exito.com](mailto:gerencia.cliente@grupo-exito.com)
- Carulla: Línea Nacional de Servicio al Cliente 018000110007 - Bogotá 4252825 y en el e-mail: [servicioalcliente.supermercados@grupo-exito.com](mailto:servicioalcliente.supermercados@grupo-exito.com), en los puestos de atención al cliente en los almacenes, Línea para clientes Black 018000123 445 y en [servicio-al-cliente@grupo-exito.com](mailto:servicio-al-cliente@grupo-exito.com)
- Éxito.com: [www.exito.com](http://www.exito.com)

Si dentro de los diez (10) días señalados, no fuere posible para la compañía atender la consulta, el área correspondiente deberá informar al interesado, los motivos de la demora e indicarle la fecha en que se atenderá la misma, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **C. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:**

Almacenes Éxito S.A tiene la calidad de responsable y encargado del tratamiento, a través de la presente política se permite informar sus datos de identificación:

**Razón social:** ALMACENES ÉXITO S.A

**NIT:** 890.900.608-9

**Domicilio principal:** Carrera 48 N. 32B Sur -139 Envigado, Antioquia.

**Persona o dependencia responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos:** el área encargada de recibir y canalizar todas las solicitudes e inquietudes es la Gerencia del Cliente a través del correo electrónico [gerencia.cliente@grupo-exito.com](mailto:gerencia.cliente@grupo-exito.com).

### **POLITICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

Para Almacenes EXITO S.A. es fundamental y prioritario adoptar medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas que sean necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no autorizado y/o fraudulento. Asimismo, se permite informar que internamente la compañía ha implementado protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información.

***Fin del Documento***