



YVES ROCHER
FRANCE

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
C&F INTERNATIONAL S.A.S.
(Yves Rocher)
Ley 1508 2012
Habeas data.

30 de Junio de 2013

Introducción

Dando cumplimiento al literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se destaca el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Es importante aclarar que en los literales d) y e) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, se hace expresa mención al encargado y al responsable del tratamiento, respectivamente. Así, el responsable del tratamiento es la 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, mientras que el encargado del tratamiento es la 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.

La tecnología actual le permite a la organización C&F INTERNATIONAL S.A.S. administrar adecuadamente la información personal para el cumplimiento de la misión y visión, como lo es a través de sus procesos internos.

El derecho fundamental al habeas data tiene por objeto precisamente garantizar a los ciudadanos el poder de decisión y control que tienen sobre la información que les concierne, concretamente sobre el uso y destino que se le dan a sus datos personales. Las obligaciones corporativas con el titular del derecho van desde conserva los datos personales, los usos a los que se están sometiendo los mismos, hasta la definición de quién tiene la posibilidad de consultarlos. La ley les atribuye incluso el poder de oponerse a esa posesión y utilización.

La Ley 1581 de 2012 desarrolla una serie de garantías e instrumentos diseñados para garantizar la vigencia del referido derecho fundamental. En este contexto, el objeto de este manual consiste en cubrir dichas garantías e instrumentos, teniendo en cuenta nuestra condición de responsables del tratamiento de datos personales a la luz, en especial, de lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la referida ley.

Este manual permite instrumentar cambios organizativos importantes para sentar los procedimientos de recolección y tratamiento de datos personales a las disposiciones de la Ley.

El manual incluye los aspectos básicos de índole normativa, contiene anexos independientes con modelos, documentos y esquemas de procedimientos que permiten obtener la autorización para el tratamiento de datos personales de acuerdo a nuestras necesidades particulares.

Contenido

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

CAPITULO II AUTORIZACIÓN Y AVISO DE PRIVACIDAD.

CAPITULO III DERECHOS Y DE BERES.

CAPITULO V SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. LEGISLACIÓN APLICABLE. Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 15 81 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Proyecto de Decreto “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN. Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal C&F INTERNATIONAL S.A.S.

ARTÍCULO 3. BASES DE DATOS. Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja la compañía, y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley y en el Proyecto de Decreto “Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012” cuyo período de vigencia será la duración de la sociedad.

ARTÍCULO 4. OBJETO. Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza C&F INTERNATIONAL S.A.S., a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de 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 y las características 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) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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

f) Datos sensibles: 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.

g) Encargado de 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.

h) 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.

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

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

ARTÍCULO 6. PRINCIPIOS. Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por C&F INTERNATIONAL AL S.A.S. en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales como actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y demás disposiciones que la desarrollen “Principio de Legalidad en materia de tratamiento de datos”.

a) Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos por C&F INTERNATIONAL S.A.S. debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley la cual debe ser informada al Titular.

b) 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.

c) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

d) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de C&F INTERNATIONAL S.A.S. en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

e) Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, 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 y/o personas autorizados por el titular y prevista en la presente ley.

f) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de C&F INTERNATIONAL S.A.S., se deberá proteger y manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

g) 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ellos correspondan al desarrollo de las actividades autorizadas por el titular o en la ley.

CAPÍTULO II AUTORIZACIÓN Y AVISO DE PRIVACIDAD

ARTÍCULO 7. AUTORIZACIÓN. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de C&F INTERNATIONAL S.A.S. requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. C&F INTERNATIONAL S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 8. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será emitida por C&F INTERNATIONAL S.A.S. y será puesto a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2102.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos Personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a) Quién recopila (responsable o encargado).
- b) Qué recopila (datos que se recaban).
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados.
- e) Si se recopilan datos sensibles.

El anexo 1 del presente manual incluye el modelo de autorización para la recolección tratamiento de datos personales con el fin de informar y permitir el acceso de información de la organización, relacionada con servicios, productos, ofertas, promociones, alianzas, estudios de crédito, concursos y contenidos.

ARTÍCULO 9. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. C&F INTERNATIONAL S.A.S. adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 10. AVISO DE PRIVACIDAD: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa 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 y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El anexo 2 del presente manual incluye un modelo de aviso de privacidad.

ARTÍCULO 11. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- A. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento;
- B. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo, y
- C. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.

En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

ARTÍCULO 12. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. C&F INTERNATIONAL S.A.S. conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo, C&F INTERNATIONAL S.A.S. podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

CAPITULO III DERECHOS Y DE BERES

ARTÍCULO 13. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN. De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a C&F INTERNATIONAL S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a C&F INTERNATIONAL S.A.S., en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por C&F INTERNATIONAL S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO 14. DEBERES DE C&F INTERNATIONAL S.A.S. EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. C&F INTERNATIONAL S.A.S. tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, C&F INTERNATIONAL S.A.S. se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.

- d) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- e) 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 o detalles del dato personal.
- f) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- h) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPÍTULO IV PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

ARTÍCULO 15. DERECHO DE ACCESO. El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, C&F INTERNATIONAL S.A.S. debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de C&F INTERNATIONAL S.A.S. de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

PARAGRÁFO: C&F INTERNATIONAL S.A.S. garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

ARTÍCULO 16. CONSULTAS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, C&F INTERNATIONAL S.A.S. garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales C&F INTERNATIONAL S.A.S. garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica, telefónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención 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 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.

ARTÍCULO 17. RECLAMOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que al efecto propone el Responsable. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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 del reclamo. Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra C&F INTERNATIONAL S.A.S., éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable 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.

3. 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

ARTÍCULO 18. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su Representante podrán solicitar a C&F INTERNATIONAL S.A.S. la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por C&F INTERNATIONAL S.A.S. señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Parágrafo 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS. C&F INTERNATIONAL S.A.S. tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

C&F INTERNATIONAL S.A.S. tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

C&F INTERNATIONAL S.A.S. podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Para éstos efectos, C&F INTERNATIONAL S.A.S. podrá utilizar los mismos servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que C&F INTERNATIONAL S.A.S. ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

Parágrafo 2. SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a C&F INTERNATIONAL S.A.S. la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por C&F INTERNATIONAL S.A.S. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, C&F INTERNATIONAL S.A.S. debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

ARTÍCULO 19. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, C&F INTERNATIONAL S.A.S. deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que C&F INTERNATIONAL S.A.S. deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que C&F INTERNATIONAL S.A.S. establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 20. QUEJAS ANTE LA SUPERINTEDECENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo ante dirigirse a la SIC a formular una queja.

ARTICULO 21. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES CONSULTA Y RECLAMOS.

El área de gestión de reclamos y servicio al cliente serán los responsables de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá comunicación directa con toda la organización con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la ley se cumplan.

CAPITULO V

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ARTÍCULO 22. MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, C&F INTERNATIONAL S.A.S. adoptara 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.

ARTÍCULO 23. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD. C&F INTERNATIONAL S.A.S. mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c) Funciones y obligaciones del personal.
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 24. C&F INTERNATIONAL S.A.S. designa al área de INFORMÁTICA o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales. INFORMÁTICA o quien haga sus veces, dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. Lo anterior, de ser necesario, se hará con el apoyo del área de SERVICIO AL CLIENTE.

PARÁGRAFO. C&F INTERNATIONAL S.A.S. designa a INFORMÁTICA como responsable de la adopción e implementación las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 25. VIGENCIA. El presente manual rige a partir del 30 de Junio 2013 y cualquier cambio sustancial será informado a través de la página www.yves-rocher.com.co.

¿Cómo acceder, rectificar y actualizar sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos?

Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Para ejercer el referido derecho debe tener en cuenta lo siguiente:

1. La dependencia encargada de los asuntos vinculados a la protección de datos es la señalada en el Artículo 22 del presente manual, ubicada en la dirección identificada en el Aviso de Privacidad.
2. Nuestros establecimientos de servicio o centros de atención a clientes están ubicados en la Dirección física y electrónica informada en nuestro Aviso de Privacidad.

Para mayor información, favor de comunicarse con los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas que aparecen en nuestro Aviso de Privacidad y en nuestra página de Internet.

Las áreas de la organización especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, las áreas realizaron un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva ley.

ANEXO 1

AUTORIZACIONES

AUTORIZACIÓN DE CONSULTA Y REPORTE A LAS CENTRALES DE INFORMACIÓN.

En mí ejercicio del derecho a la libertad y autodeterminación informática, autoriza a C&F INTERNATIONAL S.A.S. o a la entidad que mi acreedor delegue para representarlo o a su cesionario, endosatario o quien ostente en el futuro la calidad de acreedor previo a la relación contractual y de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, con la que la finalidad información comercial, crediticia, financiera y de servicios de la cual es titular, referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les de origen) a mi comportamiento e historial crediticio, incluida la información positiva y negativa de mis hábitos de pago, y aquella que se refiera a mi información personal necesaria para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato, sea en general administrada y en especial capturada, tratada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada por terceras personas autorizadas expresamente por la ley 1266 de 2008, incluidos los usuarios de la información. De la misma manera autorizo ACOVEDI, como operador de la base de datos que tiene una finalidad estrictamente comercial, financiera, crediticia y de servicios para que procese, opere y administre la información de la cual soy titular, y para que la misma sea transmitida y transferida al usuario, lo mismo que a otros operadores nacionales y extranjeros que tengan la misma finalidad. Certifico que los datos personales suministrados por mí, son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables. Por tanto cualquier error en la información suministrada será de mi única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a C&F INTERNATIONAL S.A.S. de la responsabilidad ante las autoridades judiciales y administrativas. Declaro que he leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente Autorización, y acepto la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella.

AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NOMBRE DE LA EMPRESA: C&F INTERNATIONAL S.A.S.

DIRECCIÓN: CRA 52# 6 SUR 91 MEDELLÍN, COLOMBIA TELÉFONO 4446688
WWW.YVES-ROCHER.COM.CO

DESCRIPCIÓN DE LA FINALIDAD PARA LA CUAL SE UTILIZARÁN LOS DATOS RECOGIDOS: los datos personales que le solicitamos tienen como finalidad y la cual se podrá cumplir por cualquier de los siguiente medios de comunicación telefónico, celular, mensaje de texto de cualquier operador, correo electrónico, correo físico:

- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos, así como los de nuestras compañías vinculadas, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos.
- Proveer nuestros servicios y productos.
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s).
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados.
- Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- Para fines comerciales internos, como análisis de datos, auditorías, desarrollo de nuevos productos, mejora de nuestro sitio web, de nuestros servicios, identificación de tendencias de uso y determinación de la efectividad de nuestras campañas promocionales.
- Para permitirle participar de sorteos, concursos y promociones similares, y para administrar estas actividades. Algunas de estas tienen reglas adicionales, que podrían contener otra información acerca de cómo usamos y divulgamos su información personal, por eso le recomendamos que lea estas reglas atentamente.
- Para compartir su información o comportamiento crediticio con Acovedi (Asociación Colombiana de Venta Directa), Datacredito, procredito, Agencia de cobranza y demás proveedores para el desarrollo de la relación comercial.

Le informamos que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, los datos de carácter personal que se obtengan de su solicitud o prestación de servicios o productos serán recogidos en una base de datos con la finalidad arriba señalada y por un plazo vigencia de la sociedad. Dicha base de datos se conserva y administra bajo responsabilidad de C&F INTERNATIONAL S.A.S. La base de datos cuenta con las medidas de seguridad necesarias para la conservación adecuada de los datos.

Con la aceptación, el titular autoriza el tratamiento de sus datos para la finalidad mencionada y reconoce que los datos suministrados en la solicitud son veraces, completos, exactos, actualizados, reales y comprobables y que no ha sido omitida o alterada ninguna información, quedando informado que la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad de prestar correctamente el servicio.

De igual manera también certifico que cuento con la autorización previa expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada de mis referencias personales y familiares y que ellas podrán ser contactadas para mi ubicación en caso de encontrarme en los datos suministrados previamente y por tanto cualquier error en la información suministrada será de mi única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a C&F INTERNATIONAL S.A.S. de la responsabilidad ante las autoridades judiciales y administrativas.

Le recordamos la posibilidad que tiene de acceder en cualquier momento a los datos suministrados, así como de solicitar la corrección, actualización o supresión, en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012, dirigiendo una comunicación escrita al responsable de tratamiento a la dirección arriba indicada con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada. Para su comodidad, puede ejercer estos mismos derechos a través de la página web www.yves-rocher.com.co al igual para consultar el manual de tratamiento de datos de la organización.

En señal de aceptación de lo anterior

Consiento y autorizo de manera escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la presente autorización.

Declaro que he leído y comprendido a cabalidad el contenido de la presente Autorización, y acepto la finalidad en ella descrita y las consecuencias que se derivan de ella.

NOMBRE: _____

FIRMA: _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

ANEXO 2

MODELO AVISO DE PRIVACIDAD

C&F INTERNATIONAL S.A.S. con domicilio en Medellín, [Colombia], es responsable del tratamiento de los datos personales.

Cómo contactarnos:

Dirección oficinas: CRA 52# 6 SUR 91 MEDELLÍN, COLOMBIA

Correo electrónico: contacto@yves-rocher.com.co

Teléfono: 018000 120 130, en Medellín 444 95 24 Bogotá 489 79 14.

Sus datos personales serán incluidos en una base de datos y serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos, así como los de nuestras compañías vinculadas, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos;
- Proveer nuestros servicios y productos;
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s);
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados;
- Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios;
- Evaluar la calidad del servicio, y
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- Para fines comerciales internos, como análisis de datos, auditorías, desarrollo de nuevos productos, mejora de nuestro sitio web, de nuestros servicios, identificación de tendencias de uso y determinación de la efectividad de nuestras campañas promocionales;
- Para permitirle participar de sorteos, concursos y promociones similares, y para administrar estas actividades. Algunas de estas tienen reglas adicionales, que podrían contener otra información acerca de cómo usamos y divulgamos su información personal, por eso le recomendamos que lea estas reglas atentamente;
- Para compartir su información o comportamiento crediticio con Acovedi (Asociación Colombiana de Venta Directa), Datacredito, procredito, Agencia de cobranza y demás proveedores para el desarrollo de la relación comercial.

Se le informa a los titulares de información que pueden consultar el Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Datos Personales de C&F INTERNATIONAL S.A.S., que contiene nuestras políticas para el tratamiento de la información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos, haciendo clic en el siguiente enlace: www.yves-rocher.com.co o a nuestra línea de servicio al cliente 018000 120 130, en Medellín 444 95 24 Bogotá 489 79 14.

