



POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

MOTO ASISTENCIA 24-7 S.A.S

En cumplimiento de lo previsto en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas concordantes, MOTO ASISTENCIA 24-7 S.A.S., en adelante LA EMPRESA, adopta la presente política para el tratamiento de datos para regulación de los datos personales, de los usuarios que suministren información a LA ENTIDAD en adelante serán LOS TITULARES, la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, será publicada y divulgada en la actual página web de LA ENTIDAD; <https://motoasistencia24siete.com>. El objetivo de este documento consiste en que LOS TITULARES de los datos personales cuenten con la información suficiente respecto del tratamiento de sus datos personales por parte de LA ENTIDAD, esto es, recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, así como de la seguridad, confidencialidad y privacidad de la información recolectada en virtud de la autorización otorgada por LOS TITULARES de los datos personales a MOTO ASISTENCIA 24-7 S.A.S. Esta política crea obligaciones entre LOS TITULARES, y LA ENTIDAD, sobre la Información y las Comunicaciones a través de los servicios suministrados por LA ENTIDAD, cuya aceptación de las condiciones se entiende mediante la utilización de nuestros servicios. Por favor, léalas detenidamente. LA ENTIDAD, se reserva la facultad de realizar modificaciones a la política de tratamiento y protección de datos personales. En caso de producirse cambios sobre esta política, LA ENTIDAD publicará los nuevos términos en su página web <https://motoasistencia24siete.com>. señalando la fecha de entrada en vigencia de la nueva reglamentación. Si dicho cambio supone la modificación de la finalidad para la cual la información es recolectada se solicitará una nueva autorización al titular de los datos personales.

Los datos personales proporcionados por sus titulares se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos.

Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información: 01 de octubre del 2020.

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales brindados por LOS TITULARES de los mismos y recolectados por LA ENTIDAD a través de los servicios ofrecidos de asistencia 24/7 para motocicletas, además regulará los datos personales recaudados a través de servicios que se puedan incluir más adelante, en cualquiera de las fases, contratación, prestación de servicios, asistencia, convocatorias, invitaciones, publicidad, eventos y demás actividades, en relación con la postulación y/o relación contractual del interesado, beneficiario o contratista que haya participado o haya demostrado interés en contratar con LA ENTIDAD, y de sus aliados.

Los datos de los titulares, usuarios, asesores, entidades aliadas, contratistas y personal administrativo de las entidades aliadas, contratistas de LA ENTIDAD, que se vinculen con LA ENTIDAD en alguna de las fases, serán tratados cumpliendo con las políticas de seguridad en cuanto a la integridad de la información.

LA ENTIDAD y sus aliados podrán tener conocimiento parcial de la información provista por los usuarios, agentes, asesores, entidades aliadas, contratistas y personal administrativo de las entidades aliadas, así como respecto de los contratistas de LA ENTIDAD, al momento de la afiliación o vinculación contractual, con la intención de activarlos, notificarlos y/o contactarlos por medios electrónicos para la gestión y seguimiento de las diferentes actividades propias de LA ENTIDAD y sus aliados, tales como convocatorias, eventos y difusión, entre otros.

II. DEFINICIONES:

De conformidad con la normatividad vigente, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para la aplicación e interpretación de los derechos de los titulares y los deberes del encargado del tratamiento de los datos personales contemplados a través de la presente política de tratamiento de datos.

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

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable del Tratamiento, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta

(heredero).

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

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

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. LA ENTIDAD, se reserva la facultad para contratar a un tercero, para que actúe como encargado del tratamiento de datos personales, quedando en todo caso, sometido a la presente política de tratamiento de datos personales, en este caso será ejercido por LA ENTIDAD.

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, en este caso será ejercido por LA ENTIDAD.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, para la entidad se entenderán como titulares; a los afiliados, aliados, asesores, empleados, contratistas y terceros interesados,

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

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.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos 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.

Mecanismos Automáticos: Son aquellos procesos informáticos realizados para generar registros de las actividades de los visitantes de sitios Web y redes sociales, cuyo objeto es establecer patrones de actividad, navegación y audiencia, que no implican la identificación personal de aquellos suscriptores, usuarios y/o visitantes que accedan a medios virtuales. Sobre estos procesos informáticos, LA ENTIDAD se reserva el derecho de usar dicha información general, a fin de establecer criterios que mejoren los contenidos de este sistema, en todo caso siempre disociados de la persona que dejó los datos en su navegación.

Mecanismos Manuales: Son requerimientos formales y expresos de información a los titulares y/o usuarios de que implican la recolección de datos personales tales como nombre, apellidos, domicilio, correo electrónico, ocupación, etc. Estos datos son recopilados por LA ENTIDAD con el objeto de mejorar la calidad de información, y dar una mejor atención a los servicios contratados, como también a las consultas, quejas o reclamos.

III. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

RAZON SOCIAL:	MOTO ASISTENCIA 24-7 S.A.S.
NIT:	901379953-1
PAIS:	COLOMBIA
DEPARTAMENTO	VALLE DEL CAUCA
CIUDAD:	SANTIAGO DE CALI
DIRRECCION:	CALLE 53 # 83 C – 61 APT F 204.
CORREO ELECTRONICO:	gerencia@motoasistencia24siete.com
MOVIL	3113914790
PAGINA WEB:	https://motoasistencia24siete.com

IV. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA:

LA ENTIDAD, informa que los datos recaudados, a LOS TITULARES (entiéndase como afiliados, aliados, asesores, empleados, contratistas y terceros interesados) a través de la afiliación o vinculación contractual, tienen como finalidad ofrecer el servicio de asistencia de grúa para motocicletas 24/7, a los afiliados y/o titulares de manera eficiente, para lo cual es necesario recaudar los datos personales de los afiliados y titulares interesados en vincularse a LA ENTIDAD, se informa que dicha información será recaudada en la base de datos respectiva y será manejada conforme a la presente política de datos, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1074 de 2015 y demás normas concordantes.

El tratamiento de datos personales de los TITULARES será realizado conforme a la normatividad vigente en el ordenamiento jurídico colombiano. De manera que, los datos acopiados por LA ENTIDAD podrán ser utilizados para la realización de cualquiera de las siguientes actividades:

1. Registrar en la base de datos la información suministrada por LOS TITULARES (entiéndase como afiliados, aliados, asesores, empleados, contratistas y terceros interesados) a través de la afiliación o vinculación contractual.
2. Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios,
3. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
4. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por la empresa.
5. Suministrar información de contacto comercial y/o red de distribución, tele mercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual la empresa tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y tele mercadeo, etc.) para la ejecución de las mismas.
6. Contactar al Titular a través de medios electrónicos, SMS chats, WhatsApp, redes sociales, correo electrónico para el envío publicidad, además noticias relacionadas con campañas de fidelización, mejoras del servicio o ampliar las finalidades de esta autorización.
7. Contactar al Titular a través del número de teléfono, correo electrónico, WhatsApp, redes sociales, SMS para el envío de extractos, cuentas de cobro, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas de contratos o negociaciones celebradas entre las partes.
8. Suministrar la información a terceros con los cuales MOTO ASISTENCIA 24/7 S.A.S., tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
9. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la empresa en lo que tiene que ver con el Titular de la información.
10. Realizar el envío de información a los titulares sobre el estado de su afiliación.
11. Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo, pero sin limitarse a, normas tributarias y comerciales.
12. Informar sobre eventos, noticias u otros eventos a nivel local e internacional, además información de interés para los usuarios de LA ENTIDAD.
13. Enviar publicidad sobre eventos, promociones y actualización de los servicios ofrecidos por LA ENTIDAD.
14. Para cumplimiento de todos los compromisos contractuales.
15. Ser registrados en el carnet de afiliado.
16. Transferencia y Transmisión de los datos personales a nivel nacional o internacional.

La información y las recomendaciones consignadas en los canales de recolección de datos, tienen la función de fortalecer la seguridad de los datos suministrados por LOS TITULARES, las cuales serán debidamente publicadas da través de espacios de visibilidad y de reconocimiento para todos los actores relacionados con LA ENTIDAD. En ese sentido, LA ENTIDAD no asume responsabilidad por la utilización, aplicación y/o procesamiento que los diferentes actores titulares de los datos personales puedan darle a dicha información ni otorgar garantía sobre la exactitud de sus contenidos.

La vinculación a LA ENTIDAD, por parte de los afiliados, aliados, empleados, contratistas y terceros interesados, a través de los mecanismos de recolección de la información será considerada como la aceptación de éstos sobre la política de tratamiento de datos personales. Los datos proporcionados por LOS TITULARES, deben ser correctos, veraces y completos, por lo tanto, LOS TITULARES asumirán toda responsabilidad sobre la falta de veracidad o exactitud en el suministro de los datos. LA ENTIDAD utilizara la información según la autorización recaudada, con el propósito, de cumplir los procesos internos y externos de LA ENTIDAD, además con entidades aliadas y entidades públicas y privadas con las que LA ENTIDAD tenga contratos, alianzas y convenios, las cuales hacen parte de los servicios ofrecidos por LA ENTIDAD y demás servicios que se prestan a través de LA ENTIDAD.

LA ENTIDAD puede utilizar la información de LOS TITULARES, (entiéndase como afiliados, aliados, asesores, empleados, contratistas y terceros interesados) para contactarlos en caso de requerirse, para el correcto diligenciamiento de los servicios prestados por parte de LA ENTIDAD, ya sea para la requerimientos, publicidad, promociones, convocatorias, eventos, difusión y demás actividades propias de la actividad comercial que desarrolla LA ENTIDAD, en las cuales EL TITULAR se registra previa autorización. Así mismo, tal información podrá compartirla con las instituciones aliadas, entes públicos, privados y demás actores del ecosistema de con los cuales LA ENTIDAD tiene relación directa, para el cumplimiento de su misión.

En caso que los datos proporcionados por un TITULAR, resultaran falsos, inexactos o engañosos, LA ENTIDAD quedará facultada, sin perjuicio de otras medidas legales a su disposición, a retirar, denegar o suspender los beneficios otorgados AL TITULAR, por la presente política de tratamiento de datos personales.

El uso de los servicios ofrecidos por parte de LA ENTIDAD, los aliados o entidades aliadas y terceros, no otorga al TITULAR derecho de propiedad intelectual, ni derecho alguno sobre los derechos de autor sobre los servicios de LA ENTIDAD, o respecto de los servicios contratados. El afiliado o titular no podrá utilizar el contenido de los servicios de LA ENTIDAD, a menos que obtenga el correspondiente permiso o que ello esté permitido por ley. Estas condiciones no le otorgan al afiliado o titular el derecho de utilizar la marca de LA ENTIDAD, o logotipo alguno utilizado en los servicios de LA ENTIDAD, por lo que el afiliado o titular no deberá eliminar, ocultar, ni modificar ningún aviso legal mostrado en los servicios de LA ENTIDAD o junto a ellos.

Los servicios ofrecidos por LA ENTIDAD, pero que son prestados por terceros, son de responsabilidad exclusiva de los terceros que lo ponen a disposición. No obstante, LA ENTIDAD podrá revisar el contenido para determinar si el contenido prestado por el tercero es ilegal o si infringe nuestras políticas, quedando facultado LA ENTIDAD para eliminar o rechazar la visualización de dicho contenido, lo cual no significa que LA ENTIDAD revise contenido.

Respecto de la entrega de información recopilada por medio de los mecanismos automáticos señalados en el numeral de “definiciones” y, que no contengan identificación personal de los afiliados y/o titulares, podrá ser utilizada para informar a entidades públicas, gubernamentales o a terceros sobre patrones de actividad, navegación, audiencia y caracterización general de este sistema.

En relación con los datos personales de los afiliados y/o titulares, recolectados a través de mecanismos manuales u otros medios, éstos serán tratados con el objeto de mejorar la calidad de información de LA ENTIDAD y dar una mejor atención ante consultas de la ciudadanía.

V. CANALES DE RECOLECCION DE LA INFORMACION:

1. Contrato de afiliación y prestación de servicios.
2. Ficha de inscripción y/o actualización de la información
3. Orden de servicio o recibo.
4. Correo electrónico.
5. Redes sociales.
6. Telefónicamente.
7. WhatsApp.
8. Oficinas de LA ENTIDAD.
9. Y demás que se puedan generar.

VI. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

En todo momento, el usuario podrá ejercer los derechos reconocidos por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, en especial aquellos contemplados en el artículo 8°, a saber:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados 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;
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que cualquiera de estos le hayan dado a sus datos personales;

4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

VII. RESPONSABILIDAD DEL USO Y DE LA INFORMACIÓN DE LOS TITULARES:

Los TITULARES serán responsables de mantener la confidencialidad de cualquier carnet, credencial de autenticación no pública relacionada con el uso que hace de los servicios. Así mismo, el TITULAR también será el responsable de aportar información correcta, veraz, confiable y susceptible de verificación, en el entendido que la labor de LA ENTIDAD, se limita a acopiar la información suministrada por el titular de la información.

LA ENTIDAD, dará un correcto uso y tratamiento a los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa. En ese sentido, LA ENTIDAD cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

Así mismo, el acceso a las diferentes bases de datos está bajo la supervisión y vigilancia del oficial de la información el cual es el encargado que los datos sean tratados conforme lo estipula la Ley, por lo tanto LA ENTIDAD, ha instruido a sus colaboradores, sobre la presente política de tratamiento de datos personales dentro de LA ENTIDAD.

Sin perjuicio de las medidas adoptadas para garantizar la seguridad de la información almacenada en las bases de datos, LA ENTIDAD no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido o fraudulento por parte de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento.

VIII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES.

En consonancia con la normatividad vigente sobre la materia, a continuación, se describe el procedimiento para la atención de los diferentes requerimientos que

sean elevados por el titular de los datos personales ante LA ENTIDAD.

a. Consultas: Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en LA ENTIDAD, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

En relación con la atención de solicitudes de consulta de datos personales LOS TITULARES, podrán utilizar los canales de atención del señalados en el punto siguiente.

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.

b. Reclamos: 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, podrán presentar un reclamo ante LA ENTIDAD, a través de los canales de atención, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a LA ENTIDAD a través de los canales de atención, mediante comunicación escrita que contenga la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, 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 del reclamo. 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, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

c. Petición de actualización y/o rectificación: LA ENTIDAD, rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

- El titular deberá allegar la solicitud a través de los canales de atención de manera escrita debidamente firmada, indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.
- LA ENTIDAD podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

d. Petición de supresión de datos: El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitarle a LA ENTIDAD, su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

- Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados los datos. 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 LA ENTIDAD. Sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia LA ENTIDAD podrá negar el ejercicio del mismo cuando:
 - a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
 - b. 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.
 - c. 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.

El oficial de los datos personales, el cual será designado según el manual interno de la política de datos personales, será la persona responsable para la atención de las peticiones, consultas y reclamos interpuesto por los titulares de la información los cuales puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir dato y revocar la autorización.

IX. CANALES DE ATENCION DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION:

Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos: A través del oficial encargado de administrar la base de datos según el manual interno y/o quien sea delegado por este para tal fin.

Para ejercer sus derechos, afiliados y/o titulares podrá hacerlos a través de los siguientes canales de atención:

1. Podrá dirigirse a la oficina de LA ENTIDAD, ubicada en la CALLE 53 # 83 C – 61 APT F 204., Cali – Valle, - Colombia.
2. También podrá remitir un correo electrónico a la siguiente dirección: pqr@motoaistencia24siete.com
3. Teléfono y WhatsApp: 3113914790

X. GARANTÍAS DE ACCESO DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN A SUS DATOS PERSONALES:

El titular de la información podrá acceder a sus datos personales siempre que acredite previamente su identidad, de manera gratuita, directamente o por medio de su representante o apoderado, de manera pormenorizada y detallada incluyendo la información consignada en archivos físicos o electrónicos. También se garantizará al titular de la información, el derecho de actualizar sus datos personales cuando así lo desee.

XI. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN:

Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular. los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

(Decreto 1377 de 2013, arto 20)

XII. DEBERES DE LA ENTIDAD COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

En el tratamiento y protección de datos personales, LA ENTIDAD tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. 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.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
8. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
9. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
10. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
11. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
12. 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.
13. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
14. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
15. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se está autorizado el tratamiento de sus datos.
16. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
17. 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.

18. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
19. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
20. 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.

XIII. AUTORIZACIÓN:

Los TITULARES al momento de hacer uso de los servicios ofrecidos por LA ENTIDAD (asistencia de grúa 24/7) y demás que se puedan realizar posteriormente, declaran haber leído detenidamente, conocer y aceptar la presente Política de Tratamiento de datos personales, conforme a lo previsto en la normatividad vigente aplicable a la materia. Por ello, para realizar la afiliación o vinculación contractual, deberá aceptar la Política de Tratamiento de datos personales de LA ENTIDAD, requisito sin el cual no podrá finalizar la vinculación.

En todo caso, la autorización solicitada deberá ser previa al tratamiento de datos personales. La constancia de la autorización podrá estar consignada en archivos físicos o electrónicos, siempre que pueda determinarse el registro de la forma de autorización, fecha y hora de la misma.

En tratándose de menores de edad, debe tenerse en cuenta que el tratamiento de datos personales de niños y adolescentes está prohibido excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos: a) que respondan y respeten el interés superior de los niños y adolescentes; b) que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

XIV. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN:

Los titulares de los datos personales pueden, en cualquier momento, revocar la autorización otorgada a LA ENTIDAD y a sus aliados para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. LA ENTIDAD establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, de manera total en relación con las finalidades autorizadas y, por lo tanto, LA ENTIDAD deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos. Por otro lado, la revocatoria de la autorización también podrá ser parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán

las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso, LA ENTIDAD podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

XV. EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES:

La autorización del titular de la información no será necesaria cuando se trate de:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

XVI. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

Como regla general está prohibido el tratamiento de datos sensibles y por tanto, LA ENTIDAD no solicitará información relativa, entre otros aspectos, a: 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.

Se entenderá que los criterios aquí enlistados son enunciativos y no taxativos y, en consecuencia, cualquier otro factor podrá enmarcarse como dato sensible.

Así mismo, se informa que la entrega de los datos sensibles es una potestad del titular de la información, quien no estará obligado a suministrarlos. Sin embargo, en caso de recolectar datos sensibles con la debida autorización del titular, LA ENTIDAD podrá hacer uso de los mismos cuando:

1. El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
2. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
3. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus

miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

4. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
5. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

XVII. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS DE LA ENTIDAD:

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, LA ENTIDAD, está obligada realizará la inscripción de las bases de datos que tenga a su cargo en el registro nacional de bases de datos que lleva la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) conforme la Ley lo ordena.

XVIII. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD:

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, LA ENTIDAD adoptará 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.

XIX. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONALES POR PARTE DE LA ENTIDAD.

LA ENTIDAD, en cumplimiento de las funciones asignadas en el Decreto 1074 de 2015, así como en las normas que la modifiquen o sustituyan y, atendiendo a la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con LA ENTIDAD, podrá realizar la transferencia y transmisión, incluso internacional, de la totalidad de los datos personales, siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables y, en consecuencia los titulares con la aceptación de la presente política, autorizan expresamente para transferir y transmitir, incluso a nivel internacional, los datos personales.

En ese caso, los datos personales serán transferidos, para todas las relaciones que

puedan establecerse con LA ENTIDAD. Para la transferencia internacional de datos personales de los titulares, LA ENTIDAD tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con LA ENTIDAD y solamente mientras esta dure y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. En caso de transferencia internacional de datos personales se observará lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Por otro lado, las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe LA ENTIDAD, no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales.

Por último, LA ENTIDAD también podrá intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, cuando sea necesario:

1. para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia;
2. para cumplir con procesos jurídicos;
3. para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia;
4. para hacer cumplir nuestros términos y condiciones;
5. para proteger nuestras operaciones;
6. para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros.
7. obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

XX. SOPORTE Y SERVICIO AL CLIENTE:

Hace referencia a todo soporte o asesoría prestada al afiliado o titular en virtud de su vinculación a LA ENTIDAD, a través de los servicios contratados. LA ENTIDAD garantiza que el soporte a los afiliados y/o titulares, se prestará con diligencia y aptitudes profesionales, teniendo presente que el tiempo de respuesta de cada petición o solicitud puede tomar hasta quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la petición o solicitud, dependiendo de la severidad del caso según lo que indica la Ley 1755 de 2015, Ley Estatutaria del Derecho Fundamental de Petición. Fecha de la última revisión: 01 octubre de 2020.

Actualización: 01 de octubre del 2020.