

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa **ZOLEM S.A.S.**, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C. (Colombia), con dirección física en la carrera 7 No. 116 - 50, con dirección electrónica programas@zolem.com y teléfono (+57) 316 222 8848 (en adelante la "Compañía" o "Zolem" indistintamente), pone a conocimiento de los Titulares de los Datos Personales que sean tratados por la Compañía esta Política de Protección de Datos Personales (en adelante la "Política"), la cual regulará la recolección, almacenamiento, uso, transmisión, transferencia, circulación y/o supresión de los Datos Personales, dando entonces cumplimiento a lo regulado por la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013.

Teniendo entonces como propósito principal de la presente Política establecer los derechos, procedimientos y mecanismos que asisten a los Titulares de los Datos Personales por la Compañía para poder hacer efectivos esos derechos de los Titulares, y darles a conocer el alcance y la finalidad del tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

1. Alcance

Esta Política se aplicará a todas las Bases de Datos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de ZOLEM.

2. Finalidad

Los Datos Personales tratados por la Compañía deberán someterse estrictamente únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

- Los Datos Personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados por ZOLEM, de acuerdo con la finalidad o finalidades que tenga cada tipo de tratamiento, según la finalidad para la cual fueron recolectados y las cuales se encuentran establecidas en esta Política.
- El tratamiento hecho por ZOLEM, se realizará por el tiempo que sea necesario conforme con la clase de tratamiento. No obstante, ZOLEM conservará por un término indefinido, aquellos datos que se requieran con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales.
- Por favor tenga en cuenta que, si Usted divulga directamente información de identificación personal o datos privados a través de otros Servicios web, esta información puede ser recogida y usada por otros. ZOLEM lo alienta a que revise las declaraciones de privacidad de los sitios Web a los que decide conectarse desde nuestro sitio web para que usted pueda comprender como estos sitios Web recogen, utilizan y comparten su información. Por lo

tanto, ZOLEM no es responsable de las normas de privacidad o de otros contenidos en los sitios Web fuera de nuestro sitio Web¹.

Además del tratamiento de la información en la Política de Privacidad de ZOLEM, se establecen los siguientes fines para el tratamiento de la información personal según el perfil y/o rol.

I. Generales:

- Procesamiento y administración de sus transacciones como cliente de ZOLEM;
- Ofrecer a través de medios propios o conjuntamente con terceros, información de nuevos lanzamientos de eventos, programas, documentos;
- Información adicional que beneficie la operación de nuestros productos y servicios en caso de inconvenientes o fallas;
- Cumplir con la notificación de información de interés cuando lo haya solicitado;
- Estudiar y almacenar información asociada a solicitudes de alguno de nuestros programas que como futuro cliente debemos conocer para establecer la relación comercial;
- Atender solicitudes, quejas o reclamos que como cliente de ZOLEM tiene derecho a establecer;
- El envío de comunicaciones relacionadas con las actividades comerciales de ZOLEM, noticias e información útil para el ejercicio del objeto social, ofertas, novedades, invitaciones a eventos, ofertas de empleo, propaganda, publicidad y/o encuestas sobre nuestros productos o servicios y/o los productos y/o servicios de nuestros socios comerciales;
- Uso de los datos de uso de nuestros productos y/o servicios con fines estadísticos, mercadeo o análisis relacional de información;
- Uso de los datos para fines de investigación, innovación y desarrollo de nuevos productos y/o servicios;
- Otras actividades relacionadas con el objeto social que necesariamente deben utilizar la información personal.

II. Específicas:

- Empleados: Comunicación, capacitación, registro, procesamiento, autorización, consolidación, análisis, reporte e informaciones y actividades en las cuales se relaciones con la Compañía.
- Proveedores y sus empleados: Registro, consolidación, formalización, ejecución de contratos, difusión y control de la información en la cual se relacionan o vinculan con la Compañía.
- Clientes: Comunicación, actualización, registro, mercadeo, relacionamiento, acreditación, atención, aseguramiento de la información o actuación relacionada con la Compañía.

¹ www.zolem.com y www.escuelazolem.com

3. Definiciones

- 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, 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.
- Cliente: Persona natural o jurídica, pública o privada con los cuales LA COMPAÑÍA tiene una relación comercial.
- Consumidores: Persona natural que consume los bienes producidos por LA COMPAÑÍA.
- Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, entre otros.
- Dato sensible: Información que afecta 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- 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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- Responsable del Tratamiento: La persona física, jurídica, administración pública o cualquier otra institución, asociación u organización con la facultad, incluso solidariamente con otro Responsable de Tratamiento, de tomar decisiones relativas a la finalidad, los métodos de tratamiento de los Datos Personales y los medios utilizados, incluyendo las medidas de seguridad relativas al funcionamiento y el uso de esta Aplicación. A menos que se especifique lo contrario, el Responsable de Tratamiento es el Titular de esta Aplicación.
- Reclamo: Solicitud del Titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- Usuario: El individuo que utiliza esta Aplicación, que debe coincidir con el Titular de los Datos o bien haber sido autorizado por éste y cuyos Datos Personales son objeto de tratamiento.
- Términos y Condiciones: marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, 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.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Principios Aplicables al Tratamiento de Datos Personales

La Compañía, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los datos personales de los Titulares. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por la Compañía, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfiera los Datos Personales deberán, en todo caso, dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al hábeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley. Teniendo entonces los siguientes principios que rigen la Política:

- Legalidad: El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).
- Finalidad: Los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.
- Libertad: La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.
- Veracidad o Calidad: La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Transparencia: En el Tratamiento de Datos Personales se garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Acceso y circulación restringida: El Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.
- Autorización previa: Todo Tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los Datos Personales hayan sido obtenidos con anterioridad a la Ley, Zolem buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva, siguiendo lo establecido por el Decreto 1377 de 2013 y las normas concordantes.
- Seguridad: Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se manejarán adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Confidencialidad: Todos los funcionarios que trabajen en ZOLEM están obligados a guardar reserva sobre la información personal a la que tengan acceso con ocasión de su trabajo. ZOLEM debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del dato y para

evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas o por personas Autorizadas y no Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultada esta Política de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla.

5. Datos Sensibles

En el Tratamiento de Datos Sensibles, ZOLEM observará estrictamente las limitaciones y obligaciones, por lo tanto, en caso de realizar Tratamiento de Datos Sensibles, ZOLEM se asegurara de:

- a. Obtener consentimiento expreso del Titular.
- b. Informar al Titular que por tratarse de Datos Sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- c. Informar al Titular de forma explícita y previa, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

6. Aplicación de los Datos

Esta Aplicación recoge algunos Datos Personales de sus Usuarios.

Entre las clases de Datos Personales que esta Aplicación recoge, ya sea directamente o a través de terceros, se encuentran: nombre, dirección de correo electrónico, Cookie y Datos de uso.

La información completa referente a cada categoría de Datos personales que se recogen se proporciona en las secciones de la presente Política de Privacidad dedicadas a tal fin o mediante textos explicativos específicos que se muestran antes de la recogida de dichos Datos.

Los Datos Personales podrán ser proporcionados libremente por el Usuario o, en caso de los Datos de Uso, serán recogidos automáticamente cuando usted emplee esta Aplicación.

Los Datos solicitados por esta Aplicación para el uso de algunos recursos de la misma, son obligatorios y la negativa a proporcionarlos podrá hacer que esta Aplicación se vea en la imposibilidad de prestar sus servicios. En los casos en los que esta Aplicación indique específicamente que ciertos Datos no son obligatorios, los Usuarios serán libres de no comunicar tales Datos sin que esto tenga consecuencia alguna sobre la disponibilidad o el funcionamiento del servicio.

Los Usuarios que tengan dudas sobre qué Datos son obligatorios pueden contactar con el Titular.

El uso de Cookies - o de otras herramientas de seguimiento - por parte de esta Aplicación o por los titulares de servicios de terceros utilizados por esta Aplicación tiene como finalidad la prestación del servicio solicitado por el Usuario, además de cualesquiera otras finalidades que se describan en el presente documento y en la Política de Cookies, en caso de estar disponible.

El Usuario asume la responsabilidad respecto de los Datos Personales de terceros que se obtengan, publiquen o compartan a través de esta Aplicación y declara por la presente que tiene el consentimiento de dichos terceros para proporcionar dichos Datos al Titular.

7. Modalidad y lugar del Tratamiento de los Datos recogidos

7.1 Modalidades de Tratamiento

El Responsable de Tratamiento tratará los Datos de los Usuarios de manera adecuada y adoptará las medidas de seguridad apropiadas para impedir el acceso, la revelación, alteración o destrucción no autorizados de los Datos.

El tratamiento de Datos se realiza mediante ordenadores y/o herramientas informáticas, siguiendo procedimientos y modalidades organizativas estrictamente relacionadas con las finalidades señaladas. Además del Responsable de Tratamiento, en algunos casos podrán acceder a los Datos ciertas categorías de personas encargadas relacionadas con el funcionamiento de la página (administración, ventas, marketing, departamento jurídico y de administración de sistemas) o contratistas externos que presten servicios al Responsable de Tratamiento (tales como proveedores externos de servicios técnicos, empresas de mensajería, "hosting providers", empresas de informática, agencias de comunicación) que serán nombrados por el Titular como Encargados del Tratamiento, si fuera necesario. Se podrá solicitar al Responsable de Tratamiento en cualquier momento una lista actualizada de dichas personas.

7.2 Lugar

Los Datos serán tratados en la sede operativa del Responsable de Tratamiento, así como en otros lugares en los que se encuentren situadas las partes que también estén involucradas en dicho tratamiento. Para más información, por favor póngase en contacto con el Responsable de Tratamiento.

7.3 Período de conservación

Los Datos serán tratados durante el plazo necesario para prestar el servicio solicitado por el Usuario, o el que se requiera en función de las finalidades descritas en este documento, y el Usuario tendrá en todo momento la facultad de solicitar la interrupción de su Tratamiento o la cancelación de los Datos.

7.4 Información adicional acerca de los Datos Personales del Usuario

Además de las informaciones contenidas en esta política de privacidad, esta Aplicación podrá proporcionar al Usuario información contextual relativa a servicios específicos o a la recogida y tratamiento de los Datos Personales.

7.5 Log del sistema y mantenimiento

Por motivos relativos al funcionamiento y el mantenimiento, esta Aplicación y cualesquiera otros servicios de terceros que se utilicen podrán recoger un Log del sistema, esto es, archivos que registren las interacciones y que pueden contener Datos Personales, tales como la dirección IP del Usuario.

7.6 Información no contenida en esta política de privacidad

Se podrá solicitar en cualquier momento información adicional sobre la recogida y el tratamiento de los Datos Personales al Responsable de Tratamiento. Encontrará la información de contacto al inicio del presente documento.

7.7 Ejercicio de los derechos por los Titulares de los Datos

Los titulares a los que se refieren los Datos Personales tienen derecho a obtener en cualquier momento la confirmación de que estos han sido almacenados por el Responsable de Tratamiento, a conocer su contenido y origen, a verificar su exactitud o solicitar que sean completados, cancelados, actualizados o rectificadas, a que sean anonimizados o a que se bloqueen aquellos Datos Personales que están siendo tratados en contravención de las leyes, así como a oponerse a su tratamiento por cualquier motivo legítimo. Las solicitudes deberán remitirse al Responsable de Tratamiento utilizando los datos de contacto indicados anteriormente.

7.8 Esta Aplicación no permite solicitudes "Do Not Track".

Para determinar si cualquiera de los servicios de terceros que utiliza acepta solicitudes "Do Not Track", por favor lea sus políticas de privacidad.

8. Derechos de los Titulares De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, en lo que resulte aplicable en concordancia con la Ley 1266 del 2008 y demás normativa aplicable, el Titular tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a ZOLEM, en su calidad de Responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a ZOLEM en su calidad de Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen, o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento².
- c. Ser informado por ZOLEM, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

² Numeral 4, artículo 10 del Decreto 1377 de 2013

- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante "SIC"), quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Compañía.
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la SIC haya determinado que, en el Tratamiento, el Responsable o el Encargado, han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución Política de Colombia.
- f. Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento por la Compañía.

Estos derechos podrán ser ejercidos únicamente por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente;
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

9. Obligaciones de la Compañía cuando actúe como Responsable del Tratamiento de Datos Personales

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna y periódica al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.

- k. Adoptar un manual o estrategias internas de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n. Diseñar e implementar mecanismos eficaces para reportar oportunamente la información al Encargado del Tratamiento.
- o. Certificar, semestralmente al Encargado del Tratamiento, que la información suministrada cuenta con la autorización de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- p. Informar a la SIC o a la autoridad de protección de datos, cuando la misma no sea la SIC, en los eventos que se presenten o llegaren a presentarse violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- q. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la SIC.

10. Obligaciones de la Compañía o tercero cuando actúe como Encargado del 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. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite de respuesta" en la forma en que se regula en la presente ley.
- g. 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.
- h. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC.
- i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j. Informar a la SIC cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- k. Cumplir con todas y cada una de las instrucciones y requerimientos que imparta la SIC.

11. Transferencia y Transmisión de Datos Personales

En la Transferencia y Transmisión de Datos Personales, la Compañía cumplirá con las siguientes reglas:

- Transferencia de Datos Personales:

La Transferencia de Datos Personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, se encuentra prohibida, tal y como lo estipula la Ley y la SIC, haciendo cumplimiento a lo aquí regulado.

No obstante lo anterior, ZOLEM podrá realizar, en todo caso, Transferencia de datos cuando:

- a. El Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
 - b. Se realice intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
 - c. Se realicen Transferencias bancarias o bursátiles, conforme con la legislación que resulte aplicable;
 - d. Se realicen Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
 - e. Se realicen Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
 - f. Se realicen Transferencias legalmente exigidas para salvaguardar el interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Transmisión de Datos Personales:

En la Transmisión de Datos Personales que realice la Compañía como Responsable del Tratamiento, éste cumplirá con las disposiciones establecidas en el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013: "**Contrato de transmisión de datos personales que celebre con los Encargados del Tratamiento**".

12. Área Responsable de la Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos

El Líder de Servicio de ZOLEM será la responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Titular objeto del Tratamiento por ZOLEM.

- Procedimiento para ejercer los derechos del Titular:
 - a. Procedimiento para acceso y de consulta: El Titular de los Datos Personales o cualquiera de las personas autorizadas conforme con lo establecido en la presente Política, podrán consultar la información que repose en las bases de datos de la Compañía, para lo cual deberán formular la correspondiente petición mediante solicitud enviada al correo electrónico programas@zolem.com, donde Usted deberá indicar los datos a requerir, previa verificación de la identidad del solicitante.
 - b. Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. 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.

- c. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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 término.
- Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamo:

El Titular o cualquiera de las personas autorizadas conforme a lo establecido en la presente Política, que consideren que la información contenida en nuestras bases 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, el Decreto 1377 de 2013 o cualquier norma que la complemente o modifique, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado conforme con las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitudes tramitadas al correo electrónico programas@zolem.com, mediante el cual se indique cuáles son los datos solicitados previa verificación de la identidad del solicitante;
- b. Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular, será necesario establecer la identificación del Titular. 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 debe contener la siguiente información:

- i. La identificación del Titular.
 - ii. Los datos de contacto como su dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto.
 - iii. Los documentos que acrediten la identidad del Titular o la representación de su representante.
 - iv. La descripción clara de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
 - v. La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
 - vi. Los documentos que se quiera hacer valer.
 - vii. Firma y número de identificación.
- c. Si el reclamo resulta incompleto, la Compañía podrá requerir al Titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento por parte de la Compañía, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá automáticamente que ha desistido del reclamo.

- d. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto por parte de ZOLEM.
- e. 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, el cual, en ninguno de los casos podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. Eliminación de Datos

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Compañía la eliminación de sus datos personales cuando:

- i. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que las complementen o modifiquen;
- ii. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados;
- iii. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

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 ZOLEM, por lo que el derecho de eliminación no es absoluto y, el Responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en nuestra base de datos.
- La supresión de los Datos Personales obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas, o cuando la ley así lo solicite.
- Los Datos Personales 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.

14. Revocatoria de la Autorización

El Titular de los datos personales puede revocar el consentimiento al Tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, previa solicitud realizada al correo electrónico de la Compañía, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

15. Seguridad de la Información

En desarrollo del principio de seguridad y como Responsables del manejo de los Datos Personales, ZOLEM ha adoptado ciertas medidas técnicas, administrativas y humanas razonables, es decir, como si fuera el manejo y utilización de nuestra propia información, para proteger la información de los Titulares e impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y ZOLEM no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas. No obstante lo anterior, ZOELM no será responsable por cualquier acción tendiente a infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de los Datos Personales.

16. Modificación de esta política de privacidad

El Responsable de Tratamiento se reserva el derecho de modificar esta política de privacidad en cualquier momento notificándolo a los Usuarios a través de esta página. Se recomienda encarecidamente que revisen esta página con frecuencia, tomando como referencia la fecha de la última modificación indicada al final. En el caso de que un Usuario esté en desacuerdo con alguna de las modificaciones realizadas a esta Política, el Usuario deberá cesar en el uso de esta Aplicación y podrá solicitar al Responsable de Tratamiento que elimine sus Datos Personales. Salvo que se indique lo contrario, la política de privacidad vigente en cada momento será de aplicación a todos los Datos Personales que el Responsable de Tratamiento haya recogido hasta entonces.

17. Información acerca de esta política de privacidad

El Responsable de Tratamiento es responsable de esta política de privacidad, que ha sido redactada a partir de los programas proporcionados por ZOLEM y almacenados en los servidores de ZOLEM.

18. Datos de Uso

Las informaciones recogidas de forma automática por esta Aplicación (o por servicios de terceros utilizados por esta Aplicación), que podrán incluir: las direcciones IP o nombres de dominio de los ordenadores utilizados por el Usuario que se conecte a esta Aplicación, las direcciones URI (Uniform Resource Identifier), la hora de la solicitud, el método utilizado para realizar la solicitud al servidor, las dimensiones del archivo obtenido en respuesta, el código numérico indicando el estado de la respuesta del servidor (resultado satisfactorio, error, etc...), el país de origen, las características del navegador y del sistema operativo utilizados por el visitante, las diversas coordenadas temporales de la visita (por ejemplo, el tiempo de permanencia en cada una de las páginas) y los detalles relativos al itinerario seguido dentro de la Aplicación, con especial referencia a la secuencia de páginas consultadas, a los parámetros relativos al sistema operativo y al entorno informático del Usuario.

19. Cookie

Nuestro sitio Web puede utilizar "cookies³" para ayudarle a personalizar su experiencia online. En todo caso y como medida de protección de los Datos Personales, las cookies no pueden ser utilizadas, bajo ninguna circunstancia, para ejecutar programas o distribuir virus informáticos a su computadora. Las cookies son asignadas a usted y sólo pueden ser leídas por un servidor Web en el dominio que emitió la cookie para los fines mencionados.

Usted tiene la posibilidad de aceptar o rechazar las cookies. La mayoría de los navegadores web aceptan automáticamente las cookies, pero en éste caso, usted puede modificar la configuración de su navegador para rechazar cookies si lo prefiere. Si selecciona rechazar las cookies, es probable que no pueda aprovechar en su totalidad las características interactivas de nuestros servicios.

20. Vigencia de la Política

Esta Política rige a partir del 10 de octubre de 2017. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en todo caso, en la Base de Datos de ZOLEM con base en los criterios de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en la presente Política para los cuales fueron o son recolectados.

³ Cookie: es un archivo de texto que es grabado en un disco duro de un servidor de páginas Web