Política para el tratamiento y protección de datos personales

1. Objetivo

En esta política, **Zona Virtual S.A.** define los lineamientos generales que se tienen en cuenta a efectos de proteger los Datos Personales de los Titulares, la finalidad de la recolección de la información, los derechos de los Titulares, área responsable de atender las quejas y reclamos, así como los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información.

2. Alcance

El presente Manual aplica a todas las bases de datos personales que se encuentren en poder de **Zona Virtual S.A.** y los Encargados del Tratamiento de Datos Personales que obren en nombre de la empresa, de esta forma serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de Tratamiento por parte de **Zona Virtual S.A.,** con las limitaciones y restricciones que la propia Ley establece, y siempre y cuando no se trate de información pública.

3. Responsables

El responsable del tratamiento de los datos personales de **Zona Virtual S.A.**, es su Representante Legal.

4. Definiciones

4.1. En los términos de Ley 1581 de 2012

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

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

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

d) 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.

e) 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.

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

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

4.2. En los términos de la ley 1266 de 2008:

a) **Titular de la información:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la presente ley.

b) **Fuente de información:** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final.

c) **Operador de información:** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la presente ley.

d) **Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la presente ley, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.

e) **Dato personal:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.

f) **Datos personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como por ejemplo 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 (huellas dactilares, fotos).

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

h) **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

i) **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

j) **Agencia de Información Comercial:** Es toda empresa legalmente constituida que tenga como actividad principal la recolección, validación y procesamiento

de información comercial sobre las empresas y comerciantes específicamente solicitadas por sus clientes, entendiéndose por información comercial aquella información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, sobre el cumplimiento de obligaciones y demás información relevante para analizar la situación integral de una empresa.

k) Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, Para todos los efectos de la presente ley se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.

5. Condiciones generales

5.1. Introducción

Es deber de **Zona Virtual S.A.,** informarle acerca del uso y tratamiento de la protección de sus datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y de la información financiera, crediticia y de servicios, de acuerdo con lo regulado en la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y para eso ha establecido esta política.

ZONA VIRTUAL S.A está comprometida con la protección de la información que reciba, recolecte, almacene, use o ponga en circulación de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1266 de 2008 y en la ley 1581 de 2012 en virtud de lo anterior pone en conocimiento los derechos que tienen los titulares de la información en esta política.

A continuación, se presenta la política para la recolección y tratamiento de datos personales de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios con la ley 1266 de 2008.

Zona Virtual S.A. teniendo en cuenta su condición de responsable del tratamiento de datos, se permite formular el presente texto con el fin de dar cumplimiento a la

regulación vigente y definir el marco para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje.

El derecho al Hábeas Data de acuerdo con la ley es el que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada y con él se garantiza a todos los ciudadanos poder de decisión y control sobre su información personal, en este sentido, **Zona Virtual S.A.** procede a definir estas políticas teniendo en cuenta que para el desarrollo de su objeto, continuamente está recopilando y tratando datos personales.

En virtud de esta política nos comprometemos hacer uso de los datos basándonos en una política de privacidad y tratamiento de información personal, en la cual expresamos nuestra responsabilidad para recolectar, almacenar y desarrollar cualquier actividad en la que incluyamos los datos personales. En esta política también expresamos los derechos que cada usuario tiene de conocer, actualizar, rectificar y suprimir de las bases de datos de **Zona Virtual S.A.** sus datos personales. De esta manera, damos cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y a la ley 1266 de 2008.

5.2. Autorización

Para el tratamiento de los datos personales por parte de **Zona Virtual S.A.**, se requiere la autorización previa, informada y expresa del Titular, la cual será obtenida por cualquier medio escrito, físico o electrónico que pueda ser objeto de consulta posterior; sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley tal autorización generalmente será obtenida a través de las páginas web de **Zona Virtual S.A.** De acuerdo con el principio de finalidad es obligación de **Zona Virtual S.A.** informarle al titular de la información, al momento del otorgamiento de la autorización la finalidad para la cual va a ser utilizada la información que repose en las bases de datos de **Zona Virtual S.A.**, de esta forma le informamos que la finalidad para la cual se autoriza el tratamiento de los datos no es otra que la contenida en esta política y en sus modificaciones. Al momento de otorgar la autorización a **Zona Virtual S.A.,** se está autorizando el tratamiento señalado en esta política al cual serán sometidos sus datos personales, los derechos del titular y medios a través de los cuales puede ejercerlos. **Zona Virtual S.A.** conservará la prueba de dichas autorizaciones de

forma adecuada, respetando los principios de confidencialidad y privacidad de la información. En caso de que **Zona Virtual S.A.** cambie significativamente la declaración aquí presentada o la forma en que utiliza su Información personal, esto será publicado mediante un aviso antes de la aplicación de las nuevas condiciones Todos los términos modificados entran en vigor automáticamente cinco (5) días después de la aparición de un aviso en nuestro sitio web. De acuerdo con lo anterior se entiende que, al momento de aceptar la presente política de datos, se está autorizando a **Zona Virtual S.A.** a efectuar el tratamiento de sus datos personales de acuerdo a los fines expuestos anteriormente.

6. Proceso y/o flujograma

6.1. Finalidad de la base de datos

Zona Virtual S.A. en el desarrollo de su objeto y sus relaciones con terceros, entiéndase por estos usuarios, empleados, proveedores, acreedores, clientes entre otros; recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos dentro de los cuales se pueden enmarcar los siguientes y que al aceptar esta política usted expresamente autoriza:

- Realizar transacciones en los portales de internet de **Zona Virtual S.A.,** sus clientes y proveedores.

- Verificar transacciones y operaciones realizadas en los portales de **Zona Virtual S.A.,** sus clientes y proveedores.

- Reversar transacciones y operaciones realizadas en los portales de internet de **Zona Virtual S.A.,** sus clientes y proveedores en caso de ser ello necesario.

- Validar y/o compartir sus datos con entidades financieras y comercios para la realización, verificación y/o reversión de transacciones y operaciones realizadas en los portales de internet de **Zona Virtual S.A.**, sus clientes y proveedores. Enviar información del estado de las transacciones que realice en usuario a través de la página web www.zonapagos.com, en los otros portales de internet de **Zona Virtual S.A**, sus clientes y proveedores.

- Hacer uso de los datos para las finalidades descritas en los puntos anteriores, respecto de las transacciones y operaciones que se realicen con **Zona Virtual S.A.,** sus clientes y proveedores, cualquiera sea la forma o medio sea este conocido o por conocerse para el momento de la publicación de esta política.

- Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- Realizar la consulta y reporte de las obligaciones a las centrales de riesgo crediticio, de acuerdo con lo establecido en la ley 1266 de 2008.

- Hacer uso de sus datos con fines administrativos, comerciales, financieros, informativos, de mercadeo y ventas.

- Ofrecer todo tipo de servicios comerciales; así como realizar campañas de promoción, marketing, publicidad.

- Búsqueda de un conocimiento más cercano con todos sus usuarios, proveedores, empleados y terceros vinculados.

- Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo.
- Adelantar convenios comerciales, eventos o programas institucionales directamente o en asocio con terceros.

- Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgos.

- Actividades de georreferenciación y estudios estadísticos.

- Enviar información sobre actividades desarrolladas por la **Zona Virtual S.A.** o envío de información que se considere de interés a través de diferentes medios.

- Compartir con terceros que colaboran con **Zona Virtual S.A.** y que para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder en alguna medida a la información, tales como proveedores de servicios de mensajería, agencias de

publicidad, casas de cobranzas, fondos de pensiones y cesantías, entidades bancarias, entre otros.

- Ejecutar los contratos que tiene suscritos la empresa.

- Soportar los procesos de auditoría de la empresa.

- Desarrollar procesos de selección y contratación de la empresa.

- Realizar cualquier actividad tendiente a prevenir el fraude y otras actividades ilegales o prohibidas por las leyes de la República de Colombia y/o leyes internacionales.

- Mantener contacto con cada usuario, proveedor, cliente, entre otros para informarle acerca de eventos, servicios, logística de envío de información relacionada con las actividades que desarrolla para sus diferentes públicos, con el fin de mantener un vínculo cercano y confiable con cada uno.

- Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo del contrato o la relación comercial entre **Zona Virtual S.A.** y el Titular. En relación con lo anterior, **Zona Virtual S.A.** podrá ejecutar las siguientes acciones:

- Obtener, copiar, almacenar, compilar, intercambiar, actualizar, recolectar, procesar, reproducir y/o disponer de los datos o información parcial o total de aquellos titulares que le otorguen la debida autorización en los términos exigidos por la Ley y en los formatos que para cada caso estime convenientes.

- Clasificar, ordenar, separar la información suministrada por el titular de los datos. Efectuar investigaciones, comparar, verificar y validar los datos que obtenga en debida forma con centrales de riesgo crediticio con las cuales se tengan relaciones comerciales.

- Extender la información que obtenga en los términos de la ley de habeas data, a las empresas con las que contrata los servicios de captura, almacenamiento y manejo de sus bases de datos previas las debidas autorizaciones que en ese sentido obtenga.

- Transferir los datos o información parcial o total a sus establecimientos de comercio, empresas y/o entidades afiliadas.

En algunas ocasiones podremos compartir su información personal con sociedades vinculadas y/o con terceras empresas asociadas para llevar a cabo el desarrollo del objeto de **Zona Virtual S.A.**, también podemos compartir su información si **Zona Virtual S.A.** cree que es razonablemente necesario para protegerse, proteger a cualquiera de sus usuarios o el público en general.

Entre la información que guardamos se encuentra su nombre, teléfono, celular, dirección, cédula de ciudadanía, dirección de correo electrónico, entre otros, que son solicitados durante los procesos y diferentes actividades que desarrollamos.
Por otro lado, **Zona Virtual S.A.** registra con fines estadísticos, de medición, control y mejora en el rendimiento, la información referente a las acciones realizadas por sus usuarios; Entre ella se encuentra y no se limita a las visitas a nuestros sitios web, incluyendo las visitas a las páginas, el tiempo permanecido en ellas, los enlaces seleccionados, los términos de búsqueda introducidos y cualquier otra acción que realice para conectarse a la página web de **Zona Virtual S.A.**; el Protocolo de Internet (IP), tipo de navegador y lenguaje, los tiempos de acceso, el Identificador Uniforme de Recursos (URI) del sitio web desde el cual accedió a nuestro sitio y la URL que navega por fuera de nuestro sitio si selecciona un enlace a nuestro sitio.

6.2. Tratamiento de datos personales

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, en la ley 1266 de 2008 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, **Zona Virtual S.A.** realizará operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión, consulta y reporte. Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política.

De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello.

6.3. Derechos de los titulares de datos personales

Todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de cualquier área de la empresa, de datos personales tanto de usuarios, proveedores, empleados, clientes y en general cualquier tercero con el cual **Zona Virtual S.A.** sostenga relaciones comerciales y laborales deberá tener en cuenta, los derechos que le asisten a ese titular de los datos, los cuáles se enuncian a continuación:

6.3.1. De conformidad con la ley 1581 de 2012:

a) Conocer, actualizar, rectificar y consultar sus datos personales en cualquier momento frente a **Zona Virtual S.A.** o Encargados del Tratamiento de datos. 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.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Zona Virtual S.A.**, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para tal efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.

c) Ser informado por **Zona Virtual S.A.** o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que se le ha dado a los mismos.

d) Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a 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 Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución.

f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, para lo cual la compañía se encarga de conservar y archivar de forma segura y confiable los formatos de autorización de cada uno de los titulares de datos personales debidamente otorgadas.

6.3.2. De conformidad con la ley 1266 de 2008:

a) Ejercer el derecho fundamental al hábeas data en los términos de la ley, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.

b) Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la ley, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.

c) Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.

d) Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

e) Ejercer los derechos fundamentales al hábeas data y de petición, cuyo cumplimiento se podrá realizar a través de los operadores, conforme lo previsto en los procedimientos de consultas y reclamos de esta ley, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o legales.

f) Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones.

g) Solicitar prueba de la autorización, cuando dicha autorización sea requerida conforme lo previsto en la ley.

h) Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a la información, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por el operador.

i) Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme lo previsto en la ley.

j) Los titulares de información financiera y crediticia tendrán adicionalmente los siguientes derechos: Podrán acudir ante la autoridad de vigilancia para presentar quejas contra las fuentes, operadores o usuarios por violación de las normas sobre administración de la información financiera y crediticia. Así mismo, pueden acudir ante la autoridad de vigilancia para pretender que se ordene a un operador o fuente la corrección o actualización de sus datos personales, cuando ello sea procedente conforme lo establecido en la ley.

6.4. Casos en los cuales Zona Virtual S.A. requiere autorización para el manejo de la información de la que trata la Ley 1266 de 2008:

La información pública no requiere de ningún tipo de autorización por parte del titular para el manejo y administración de este tipo de información, sin embargo, esta queda sujeta a todas las disposiciones contempladas en la mencionada ley. Sin embargo, la información referente a datos privados y semiprivados requiere consentimiento expreso y previo del titular de la información. En lo referente a la información financiera, crediticia, comercial y de servicios no requiere de ningún tipo de consentimiento, pero si queda sujeta a los lineamientos y disposiciones establecidas en la ley 1266 de 2008.

6.5. Casos en los cuales Zona Virtual S.A. no requiere autorización para el tratamiento de los datos que tenga en su poder:

- Cuando la información sea solicitada a la empresa por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

- Cuando se trate de datos de naturaleza pública debido a que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la norma.

- Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas.

- En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.

- Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que esta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

6.6. A quienes se les puede entregar información por parte de Zona Virtual S.A. sin necesidad de contar con una autorización de los titulares de los datos.

En los términos de la ley 1581 de 2012:

- A los titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo soliciten a **Zona Virtual S.A.**

- A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a la compañía para que le sea entregada la información.

- A los terceros que sean autorizados por alguna Ley de la República de Colombia.

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

En los términos de la ley 1266 de 2012:

- Por disposición del artículo 5 de la ley 1266 de 2008, existen unas personas a la cuales puede ser entregada la información que repose en las bases de datos de **Zona Virtual S.A.** que haya sido recolectada o suministrada a la empresa

directamente o por intermedio de un tercero con el cual tenga algún tipo de vínculo comercial, esta información puede ser puesta a disposición de las siguientes personas y por cualquier medio bien sea escrito o verbal:

- A los titulares, a las personas debidamente autorizadas por estos y a sus causahabientes mediante el procedimiento de consulta previsto en la ley.

- A los usuarios de la información, dentro de los parámetros establecidos en la ley.

- A cualquier autoridad judicial, previa orden judicial.

- A las entidades públicas del poder ejecutivo, cuando el conocimiento de dicha información corresponda directamente al cumplimiento de alguna de sus funciones.
- A los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa, cuando la información sea necesaria para el desarrollo de una investigación en curso.

- A otros operadores de datos, cuando se cuente con autorización del titular, o cuando sin ser necesaria la autorización del titular el banco de datos de destino tenga la misma finalidad o una finalidad que comprenda la que tiene el operador que entrega los datos. Si el receptor de la información fuere un banco de datos extranjero, la entrega sin autorización del titular sólo podrá realizarse dejando constancia escrita de la entrega de la información y previa verificación por parte del operador de que las leyes del país respectivo o el receptor otorgan garantías suficientes para la protección de los derechos del titular.

- A otras personas autorizadas por la ley.

6.7. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

Si desea que **Zona Virtual S.A.** lo retire de sus bases de datos, lo debe manifestar de manera directa, expresa, inequívoca y por escrito, al correo electrónico: privacidad@zonavirtual.com o puede solicitar una comunicación telefónica,

enviando su número de contacto a ese mismo correo. De no manifestar su interés de retirarse de las bases de datos, se habilitará a **Zona Virtual S.A.** a continuar el tratamiento de los mismos, acorde con lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013. Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de **Zona Virtual S.A.** para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas al correo ya indicado. Todas y cada una de las consultas o quejas deberán ser puestas en un texto electrónico o en una comunicación física, es decir, se excluye la posibilidad de formular una consulta o queja de manera verbal o telefónica. Una vez recibida por **Zona Virtual S.A.**, la consulta o queja, será radicada en la fecha, día y hora de su recepción y se le aplicarán los términos de respuesta y los procedimientos consignados por la Ley 1581 de 2012.

6.8. Procedimientos para el ejercicio de los derechos de los titulares de la información

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con **Zona Virtual S.A.**, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada de acuerdo con los siguientes procedimientos.

6.8.1. Para la información que se refiere a la Ley 1581 de 2012

a) Procedimiento para solicitar prueba de autorización otorgada

La solicitud se radicará a través de los datos de contacto aquí mencionados, indicando por lo menos, nombre completo del titular de la información y su número de identificación, lugar o dirección física o electrónica a la cual se le dará respuesta. Recibida la solicitud se enviará copia de la autorización, dentro de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informarán al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá; en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b) Procedimiento para actualizar información

El titular de los Datos Personales que esté interesado en actualizar la información suministrada y bajo tratamiento por parte de **Zona Virtual S.A.** o el Encargado del Tratamiento podrá enviar la información actualizada a través de alguno de los canales establecidos para tal fin como lo son el sitio Web, correo electrónico del área encargada del Tratamiento de Datos Personales.

c) Procedimiento para rectificar y suprimir información y/o revocar autorizaciones

Cuando el titular de la información pretenda rectificar, suprimir y/o revocar autorizaciones para el Tratamiento de Datos Personales presentará una solicitud de acuerdo con lo siguiente:

- La solicitud deber ser presentada a través de los datos de contacto aquí mencionados, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la misma, la dirección y si fuere el caso, acompañando los documentos de soporte que se quieran hacer valer. Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de ésta para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la misma.

- En caso de que quien reciba la solicitud 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 recibida la solicitud completa, 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 cinco (5) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud sea decidida.

- El término máximo para atender la solicitud será de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Resulta indispensable advertir que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización, no procederá cuando Titular tenga un deber legal o contractual con **Zona Virtual S.A.** Para la información a que se refiere la ley 1266 de 2008: **Zona Virtual S.A.** ha dispuesto del correo electrónico privacidad@zonavirtual.com, con la finalidad de que los titulares de la información o sus causahabientes envíen las consultas sobre la información que reposa en la base de datos de la empresa, así como que eleven los reclamos tendientes a la corrección o actualización de la información. De esta forma, tanto las consultas como los reclamos deberán ser realizados por escrito y enviados al correo electrónico privacidad@zonavirtual.com, en donde la persona encargada le dará el trámite correspondiente dentro de los términos fijados por la ley.

6.8.2. Procedimiento para el trámite de consultas:

Para este tipo de eventos **Zona Virtual S.A.** cuenta con un término de 10 días hábiles contados desde la fecha y hora de recepción de la misma para dar respuesta al titular de la información o al causahabiente que hubiere realizado la consulta, en caso de que esta no pueda ser atendida se le informara al interesado los motivos de la demora y se le señalara la fecha en que se le dará respuesta.

6.8.3. Procedimiento para el trámite de reclamos:

Al escrito mediante el cual se formule el reclamo se deberán adjuntar todos aquellos documentos que se quieran hacer valer y la indicación de los hechos que dan lugar al reclamo, una vez recibido por **Zona Virtual S.A.** se tendrá 15 días hábiles para dar respuesta al interesado, en caso de que el escrito este incompleto se le informara a la persona interesada para que en el término de un mes contado desde la fecha del requerimiento, subsane y complete la información que se le haya solicitado, pasado este término si no se recibe por parte de **Zona Virtual S.A.** el escrito mediante el cual se subsana el escrito de reclamo se entenderá que se ha desistido de formular el reclamar.

Una vez recibido el escrito completo **Zona Virtual S.A.** deberá incluir en el registro individual una leyenda que diga “reclamo en trámite”, para lo cual contada con dos días hábiles para poner dicha leyenda.

6.9. Obligaciones de Zona Virtual S.A.

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

6.9.1. En virtud de la ley 1581 de 2012:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.

b) Zona Virtual deberá buscar el medio a través del cual obtener la autorización expresa por parte del titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento y conservar copia de dicha autorización.

c) Zona Virtual deberá informar de manera clara y expresa a sus usuarios, empleados, proveedores, clientes y terceros en general de quienes obtenga datos, el tratamiento al cual serán sometidos los mismos, la finalidad de dicho tratamiento y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Para ello, Zona Virtual deberá diseñar la estrategia a través de la cual para cada evento, mecánica o solicitud de datos que se realice, informará a los mismos el respectivo tratamiento de que se trate. Alguno de estos medios puede ser el envío de correos electrónicos, mensajes de texto, diligenciamiento de formatos físicos, a través del sitio Web de zonavirtual.com, entre otros.

d) Zona Virtual debe informar a los titulares de los datos para cada caso, el carácter facultativo de responder y otorgar la respectiva información solicitada.

e) En todos los casos en los que se recopilen datos, se deberá informar los derechos que le asisten a todos los titulares respecto a sus datos.

f) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

g) **Zona Virtual S.A.** debe informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del tratamiento.

h) **Zona Virtual S.A.,** deberá garantizar en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, solicitar la actualización o corrección de datos y tramitar consultas, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos previstos en el presente manual.

i) **Zona Virtual S.A.,** deberá conservar con las debidas seguridades los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento y realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los titulares de los mismos le reporten novedades o solicitudes.

j) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

k) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna 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 se mantenga actualizada.

l) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

m) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el presente Manual.

n) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

o) Tramitar las consultas, reclamos y solicitudes formulados en los términos señalados en la Ley o en el presente Manual.

p) Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas, reclamos y solicitudes.

q) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la solicitud y no haya finalizado el trámite respectivo.

r) Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.

s) 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.

t) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6.9.2. En virtud de la ley 1266 de 2008:

Zona Virtual S.A. reconoce la información financiera, crediticia, comercial y de servicios, es confidencial y por lo tanto solo le concierne al titular de la misma y sus causahabientes conocer, actualizar y corregir la información que del obtenga, recoja o le suministren, en virtud de esto **Zona Virtual S.A.** tiene siguientes deberes de acuerdo con lo consagrado en la ley y la Constitución Política:

a) **Zona Virtual S.A.** garantizara, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos.

b) **Zona Virtual S.A.** garantiza, que, en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetan los derechos consagrados en la ley.

c) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en la ley, pueden tener acceso a ella.

d) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

e) Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular, cuando dicha autorización sea necesaria.

f) Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

g) Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos.

h) Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la presente ley.

i) Indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite.

6.10. Periodo de vigencia de las bases de datos

Las bases de datos de **Zona Virtual S.A.** tendrán un periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento o en su defecto diez (10) años.

6.11. Mecanismos de protección y privacidad de su información personal Zona Virtual S.A

Zona Virtual S.A. se compromete a conservar la información y su contenido, de manera estrictamente confidencial y almacenada en servidores que cumplen con los estándares de seguridad necesarios para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y así garantizar el ejercicio del

derecho de hábeas data. Como usuario, proveedor de **Zona Virtual S.A.** dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de sus datos personales. Si bien nos esforzamos para proteger tu información personal, **Zona Virtual S.A.** no puede garantizar al 100% que la información personal o comunicaciones privadas que nos transmitas serán siempre privadas.

Toda la información almacenada por **Zona Virtual S.A.** es administrada con absoluta confidencialidad y conforme lo dispone la legislación vigente en Colombia y el código ético interno de la empresa, incluyendo en su tratamiento todas las medidas de seguridad que se exponen más adelante, sin perjuicio de lo anterior en caso de que se encuentre registrado en la plataforma de **zonapagos**, es su responsabilidad mantener su contraseña de manera confidencial.

6.12. Vigencia

Esta política entrará en vigor 5 días después de su aprobación.

Versión 1.5
Última fecha de actualización: 29/10/2021