

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S.

INTRODUCCIÓN

MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S., sociedad comercial, con domicilio en la ciudad de Bogotá e identificada con el NIT 900.059.238-5, en su calidad de entidad responsable del tratamiento de datos, por medio del presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos sobre Tratamiento de Datos Personales (en adelante el “Manual”) pretende dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables.

CONSIDERACIONES.-

Que la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, establecieron las reglas y principios aplicables para la protección y manejo de los datos personales con el fin de desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S., con anterioridad y en vigencia de las normas anteriores, ha recopilado datos personales de sus clientes, proveedores y vinculados que la hacen objeto de dicha norma y por ende obligada a garantizar el cumplimiento de los derechos de protección y custodia de los datos personales.

DEFINICIONES

Que MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. retoma y tiene en cuenta las siguientes definiciones en el tratamiento de datos comerciales, descritas en la norma:

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 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.
- 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.
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 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.
- 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 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.
- Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o el Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía 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.

REQUISITO PARA EL ACCESO A NUESTRO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS.-

Es pertinente indicar que los servicios y bienes de MAKRO SUPERMAYORISTAS S.A.S., no se prestan al público general sino a aquellos que se vinculan como clientes, por lo que para que usted pueda hacer compras o usar nuestros servicios debe estar previamente inscrito en nuestra base de datos y suscribir los documentos que lo habilitan como CLIENTE MAKRO.

Igualmente consideramos que, luego de que usted se convierta en cliente MAKRO y adquiera productos en nuestras tiendas, queda establecido un contrato de afiliación como cliente Makro por medio del cual las dos partes en el mismo, tanto usted como Makro, asumen compromisos contractuales para el adecuado desarrollo de sus necesidades.

Este contrato tendrá una vigencia indefinida a partir de la fecha en que usted se vincule a nosotros, pudiendo en cualquier caso retirarse de acuerdo con los términos del mismo.

INFORMACIÓN RECOLECTADA.-

PRECEPTO.- En primera instancia queremos dejar establecido como política general que, en virtud de nuestra relación contractual, MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. recolectará exclusivamente INFORMACIÓN COMERCIAL de los clientes, por lo que no es de nuestro interés la recolección de información personal, privada, o información sensible.

En tal sentido, la documentación que se entrega a los clientes con el fin de recolectar información, es clara en establecer que toda información consignada en el mismo debe ser PÚBLICA Y COMERCIAL.

En ningún caso usted deberá consignar o suministrarnos de forma alguna información de otro tipo diferente a la comercial, ni estará obligado a ello, por lo que presumiremos que lo usted consigna en nuestros formatos o que usted nos suministre por cualquier vía, es información pública y comercial.

Adicional a lo anterior, a la información pública y comercial recolectada se le dará tratamiento confidencial y solo será empleada para fines estadísticos, de análisis de consumo o de producto, pero no se compartirá o difundirá dicha información de forma alguna, salvo que se cuente con la autorización previa de su titular.

La información recolectada, almacenada y tratada por MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S., puede ser de varios tipos así:

1. Información de sus datos comerciales: Considerando datos comerciales toda información comercial, financiera y de contacto que usted normalmente usa para sus operaciones comerciales o civiles regulares, tales como, nombre, dirección comercial de correspondencia, teléfonos comercial de contacto, correo electrónico usado para fines comerciales, estados e información financiera, etc.
2. Información sobre hábitos de consumo comerciales: Entendido por esta, todo tipo de información que nos indique sus preferencias comerciales al momento de comprar, el tipo de producto adquirido, los montos de los mismos, los precios que generalmente escoge, etc, todo con el fin único de orientar nuestro portafolio a los productos que usted más aprecia, eliminando aquellos que no son de interés comercial de los clientes.
3. Información sobre sus hábitos comerciales de pago: Entendido por esta, toda información que sea requerida para conocer sobre el cumplimiento de sus obligaciones comerciales. Dicha información solamente será requerida en caso de clientes con financiamiento o pagos a plazo.

COMPARTIENDO INFORMACIÓN.-

MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. solamente compartirá información con terceros vinculados u contratistas, para efectos exclusivamente relacionados con sus operaciones, estudios de mercado, estudio de tendencias de consumo, cobro de obligaciones, verificación de datos y demás. MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S., en cualquier caso, solicitará al tercero vinculado con el cual se comparta los datos, que los mismos seas tratados con confidencialidad y la información destruida tan pronto se cumpla con el objeto para el cual se compartieron, exigiendo en todo caso que el contratista o vinculado tenga igualmente establecidas políticas de privacidad y manejo de datos.

MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S., no compartirá información con terceros con la finalidad de obtener lucro o beneficio alguno, toda vez que consideramos que la información pertenece a

nuestros clientes. En caso de que decidamos por cualquier razón compartir información con ánimo de lucro o beneficio, informaremos previamente a cada uno de los titulares con el fin de obtener su aprobación escrita, expresa e individual.

FUSION, ADQUISICIÓN O CUALQUIER OTRO CAMBIO DE RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN.-

En caso de adquisición, fusión, escisión o cualquier otro tipo de acuerdo por medio del cual se venda a un tercero la operación o el negocio de MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S cualquiera que éste sea, podremos compartir Información del Cliente con dichos interesados con el fin de informarse sobre el estado del negocio, siempre manteniendo la información de manera reservada y conservando los mecanismos que garanticen la reserva de la misma. Si cualquiera de estos negocios llegare a concretarse, la nueva compañía tomará posesión de la Información de los Clientes guardada por nosotros, asumiendo los derechos y obligaciones que como responsable de la misma le serán aplicables, así como los términos y compromisos descritos en la presente política.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.-

Debido a que nuestra finalidad en esta materia es recolectar EXCLUSIVAMENTE información comercial, es decir información o datos públicos, ésta información no requerirá de aprobación para su uso impartida por el propietario del dato, de acuerdo con la normatividad vigente. Pese a lo anterior, consideraremos impartida la autorización, desde el mismo momento en que usted suscriba los formatos de ingreso como cliente, en el cual deberá consignarse solamente datos públicos.

Pese a lo anterior, en caso de que se requiera para el Tratamiento de la autorización previa e informada del Titular, ésta será obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior o que pueda permitir que se pruebe dicha autorización.

Para ello se establecen mecanismos tendientes a obtener la autorización del Titular, a través de medios Técnicos que faciliten la manifestación automatizada tales como escrito; de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permiten concluir que otorgó la autorización. Sin embargo, en ningún caso el silencio puede ser asimilado a una conducta inequívoca.

Igualmente aclaramos a usted que, de acuerdo con la normatividad vigente, la autorización del Titular no es necesaria cuando se trata de: información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; de datos de naturaleza pública; de casos de urgencia médica o sanitaria; de tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; o de datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Para solicitar la autorización del Titular, MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. como Responsable del Tratamiento adopta procedimientos para solicitar dicha autorización, a más tardar en el momento de la recolección de los datos o el ingreso de usted como cliente. En caso de cambiar la finalidad del Tratamiento solicitará una nueva autorización del Titular.

Para efectos de dar cumplimiento a las obligaciones inherentes y necesarias a los servicios y productos que ofrecemos y que son contratados, es necesario obtener mínimo la siguiente información del Titular que en cualquier caso deberá ser información PÚBLICA: nombres, apellidos, razón social, documento de identificación, dirección comercial, correo electrónico comercial y teléfonos de contactos comerciales.

Una vez obtenida esta información pública y comercial podremos recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar y cruzar con información propia o de terceros, a través de cualquier medio y en forma directa o a través de encargados del tratamiento para realizar actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social. El Titular reconoce que sus datos COMERCIALES serán recogidos y utilizados para las finalidades contenidas en el presente Manual.

MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. adoptará las medidas que considere necesarias para mantener y garantizar el cuidado de la información pública recibida.

DERECHOS DEL TITULAR.-

Conforme a las disposiciones normativas sobre datos el Titular tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos comerciales frente a los Responsables del Tratamiento.
 - Solicitar prueba de la autorización otorgada y/o documentación de vinculación que habilita el uso de la información comercial recolectada.
 - Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se le dá a sus datos comerciales.
 - Presentar ante la SIC quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas sobre datos personales.
 - Solicitar la supresión de los datos comerciales.
 - Revocar la autorización mediante la presentación de una solicitud y/o reclamo. Esta no procede cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
 - Solicitar a la SIC que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos.
 - Consultar de forma gratuita sus datos públicos, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de Tratamiento de la información.
- Para ejercer esos derechos, el Titular puede contactarse al correo electrónico protecciondedatos@makro.com.co.

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR CONSULTAS.-

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información comercial del Titular que repose en cualquiera de nuestras bases de datos. El área de Servicio al Cliente de MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. dará trámite a las solicitudes efectuadas por los Titulares o sus causahabientes en relación con el tratamiento de sus datos comerciales. Para tal efecto, es necesario que el Titular o su representante legal se identifique y haga una descripción clara, precisa y detallada de los datos respecto de los cuales funda su solicitud o busca ejercer alguno de sus derechos, con el fin de poder garantizar una respuesta oportuna y efectiva.

En el caso de consultas y reclamos, MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. dará respuesta a los peticionarios dentro del término establecido en la ley 1581 de 2012, esto es en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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.

Con el fin de garantizar el derecho de consulta de los Titulares de la información, MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. pone a su disposición mecanismos idóneos de consulta físicos, telefónicos y electrónicos.

TERMINO DE CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN.-

MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. mantendrá la Información del Cliente, proveedor o vinculado mientras mantengamos una relación de negocios, contractual u obligacional con los mismos o hasta que la información no sea necesaria para nuestros propósitos. Una vez ocurra cualquiera de estos hechos nos comprometemos a destruir la información independientemente del medio de conservación que se haya usado, y guardaremos constancia de la información que es destruida con el fin de atender cualquier requerimiento de autoridad respectiva o del titular de la información.

PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR RECLAMOS.-

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en nuestra base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo a través de correo electrónico o directamente en los puntos de venta, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al área de Servicio al Cliente de MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S, con la debida identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos tres (3) 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, se dará traslado a quien corresponda e informaremos de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite", dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) 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 diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

DEBERES DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.-

Los deberes del Responsable y/o Encargado del Tratamiento son los siguientes:

- Informar al Titular en forma expresa y clara el Tratamiento al cual serán sometidos los datos comerciales y la finalidad del mismo, los derechos que le asisten como Titular y la identificación, dirección electrónica del Responsable del Tratamiento.
- Conservar, en los casos en que sea requerido, la prueba de la autorización del Titular y de la información que le suministró al momento de obtener dicha autorización, así como la información bajo condiciones de seguridad para impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento o no autorizado.
- Actualizar la información e informar de ello al Encargado del Tratamiento.
- Rectificar la información y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento la información autorizada.
- Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto de las normas sobre datos para garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos del Titular sobre el tratamiento de datos comerciales.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las normas de datos.
- Informar al Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización.
- Responder los requerimientos de la SIC mediante una descripción de los procedimientos usados para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información; una descripción de las finalidades para las cuales es recolectada la información y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos.
- Designar el área encargada de asumir la función de protección de datos comerciales.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO.-

En nuestra calidad de responsables del Tratamiento desarrollamos políticas para efectuar el Tratamiento de los datos comerciales; velamos porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas; hacemos constar las políticas de Tratamiento de la información en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo que ponemos en conocimiento de los Titulares.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento será previa y oportunamente comunicado a los Titulares de los datos de una manera eficiente.

Por tanto, MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. tendrá las siguientes finalidades en el Tratamiento de los datos comerciales:

- Realizar, por cualquier medio, en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad de nuestros productos, promociones, ofertas, alianzas, estudios, concursos, y facilitarle al cliente, proveedor o vinculado el acceso general a la información de éstos, así como Informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S.
- Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios y productos.
- Prestar asistencia, servicio de nuestros productos y servicios.
- Realizar las gestiones necesarias para el cumplimiento de las obligaciones inherentes a los servicios y Productos contratados con MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S., tales como facturación, gestión de cobranza, recaudo, verificaciones y consultas, valoración de capacidad de pago, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, reporte en centrales de riesgo y de información crediticia.
- Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.

- Suministrar información a contratistas y vinculados para efectos de actividades relacionadas con nuestro objeto social, tales como estudios de mercado y de consumo, remisión de material publicitario, ofrecimiento de productos, ofertas y servicios, servicios de asistencia técnica y tecnológica, procesos de verificación financiera y de conducta financiera, referenciación laboral, verificación de antecedentes y capacidad de pago, entre otros.

- Procesos de selección de nuestro personal y conservación de la información para procesos futuros.

- Facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados.

En cualquiera de los casos anteriores, se buscará que dentro de la información tratada no se incluyan datos sensibles o datos personales del titular.

IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD.-

MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S. ha desarrollado aplicaciones y procedimientos internos para ofrecer medidas de seguridad en la protección y tratamiento de los datos comerciales consignados en sus bases de datos y mitigar el riesgo de acceso y/o uso indebido, fraudulento o no autorizado sobre los datos comerciales.

VIGILANCIA Y CONTROL.-

Con el fin de dar cumplimiento de las políticas de manejo de datos del presente manual, las áreas de auditoría y jurídica serán los encargados de la vigilar el cumplimiento de las presentes políticas y garantizar que los procedimientos internos se lleven adecuadamente.

MODIFICACIONES DEL MANUAL.-

MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.S., se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y de forma unilateral, el presente Manual o cualquier política o procedimiento relativo al Tratamiento de datos comerciales, evento que comunicará oportuna y debidamente a los Titulares antes de su aplicación.

FECHA DE VIGENCIA.-

El presente Manual de Políticas y Procedimiento sobre el Tratamiento de Datos rige a partir del 26 de julio de 2013 y con duración indefinida.