

Política de Tratamiento de la Información

En este documento encontrarás las Políticas de Tratamiento de la Información adoptadas por GRUPO INNOVA INTERNATIONAL SAS, identificada con el NIT.900.885.724-6, ubicada en la ciudad de Bogotá, con el teléfono 302-420-3116 y con el correo electrónico: contacto@sireclamo.com, dueña del dominio www.sireclamo.com, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regula la protección de datos personales en Colombia. Así mismo, la citada disposición define los principios en materia de tratamiento y garantiza la protección de los derechos de los titulares de los datos personales. El responsable del tratamiento de datos es GRUPO INNOVA INTERNATIONAL SAS, en adelante "SÍ RECLAMO ". WEBSITE: www.sireclamo.com, en adelante la "Página WEB".

Lo que procedemos a decirte serán los términos del acuerdo legal entre quienes ingresen a la Página WEB y SÍ RECLAMO. Al acceder, navegar o usar la Página WEB, aceptas que leíste y entendiste el presente acuerdo legal comprometiéndote con cumplir los términos, leyes y reglamentos aplicables. Si no aceptas estas condiciones, te pedimos que por favor no uses la Página WEB.

Recuerda ningún contenido de este sitio puede ser copiado, reproducido, recopilado, cargado, publicado, transmitido, distribuido, o utilizado sin el consentimiento previo por escrito de SÍ RECLAMO. Toda vez que SÍ RECLAMO es el titular de todos los derechos sobre el software de la Página WEB.

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás decretos reglamentarios vigentes en Colombia, SÍ RECLAMO presenta su Política de Tratamiento de la Información que tiene la información relevante sobre la forma como SÍ RECLAMO recolecta e indica el tratamiento que le da a los datos personales a los que tiene acceso.

SÍ RECLAMO solicita a sus usuarios, y en general, a toda persona titular de datos personales objeto de tratamiento por parte de SÍ RECLAMO, que se informen, y lean esta Política de Tratamiento de la Información.

I. Aspectos Generales:

Los siguientes son los aspectos generales que rigen las reglas para la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento, e intercambio de datos personales, por parte de SÍ RECLAMO y el titular.

Los datos personales suministrados a SÍ RECLAMO tendrán un tratamiento de privacidad conforme a la normatividad vigente, la presente Política de Tratamiento de la Información y el aviso de privacidad.

II. **Recolección de datos (recaudo, uso de la información, tipo de datos manejados):**

El poder de disposición que tiene el titular sobre la información que le interesa, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal que está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

Recaudo:

Datos proporcionados por ti: Son los datos que tu nos proporcionas para hacer la representación jurídica y la reclamación. En tipo de información encontraras información relevante al respecto. Como ejemplo te indicamos que:

-Registro en el sitio web: Es la información guardada en nuestra Página WEB, cuando te conviertes en un usuario registrado, o de visita a nuestra Página WEB, podremos usar dicha información de acuerdo al aviso de privacidad y a la presente Política de Tratamiento de la información.

Datos procesados a través de medios automáticos: La Página WEB, utiliza tecnologías para garantizar una mejor experiencia de usuario, y de esta forma obtener eficacia y seguridad. Existe la posibilidad que estas tecnologías recolecten datos automáticamente, tanto por Si RECLAMO como por terceros autorizados. En la mayoría de los casos estos datos no contiene detalles personales del usuario. (Cookies, analítica web, contabilizador de tráfico, enlaces de seguimiento) Para lo cual te indicaremos en que consisten:

-Cookies: Varios lugares de nuestra Página WEB utilizan cookies. Estos "cookies" se mantienen en tu computadora y son levantados automáticamente cuando nos visitas nuevamente en un momento posterior. Estos "cookies" poseen información acerca del tipo de cliente y páginas visitadas frecuentemente. Si definitivamente no te sientes cómodo con el uso de los cookies, los puedes desactivar desde la configuración de tu navegador. Aunque recuerda, la idea es ofrecerte siempre la mejor experiencia, es la forma de demostrar confianza y respeto.

-Analítica Web: Es la forma de analizar la información del comportamiento de los visitantes en la Página WEB. Permitiendo tener una serie de indicadores que miden entre otros, el tiempo que esta la persona en la Página WEB, cuales son sus gustos. Que en muchos casos lo hacen empresas que contratamos para tal fin.

-Contadores de visitantes: Son partes que no podrás ver, pero que nos permiten contar el número de visitantes de la Página WEB.

-Enlaces de seguimiento: Son una pequeña parte de la programación del código, que tiene como principal misión elaborar análisis estadísticos, para certificar el recibo de correos, verificar respuestas entre otras.

Uso de la información:

SÍ RECLAMO hará uso de los datos personales para siguiente propósito:

-Generar una comunicación óptima en relación con nuestros servicios, productos, promociones, eventos y en general actividades relacionadas con SÍ RECLAMO y la Página WEB.

-Realizar, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación de citas, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, estado de la reclamación, 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.

-Evaluar la calidad de nuestros 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.

-Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a servicios contratados con SÍ RECLAMO.

-Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de SÍ RECLAMO.

-Informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario de los negocios de SÍ RECLAMO.

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

-Enviar formularios, encuestas y demás que se estimen necesarios para llevar a cabo el fin del objeto social y mejorar la prestación de sus productos y servicios

-Recolectar información a través de terceros tales como socios comerciales, socios estratégicos, entidades financieras y/o otros con los cuales se tengan acuerdos comerciales para las finalidades expresadas en la presente Política de Tratamiento de la Información, y estos terceros estarán obligados a cumplir con todas las disposiciones legales y todas las regulaciones y Política de Tratamiento de la Información aquí consagradas.

- Hacer encuestas a los usuarios para evaluar internamente el tráfico y la calidad de los productos y servicios.
- Para procesos de auditoria interna o externa por empresas encargadas de este tipo de control.
- Realizar estrategias de retargeting para analizar los cookies y mostrar publicidad basada en el comportamiento de navegación. Es mejor publicidad que se adapte a tus gustos.
- Enviar BOLETINES ELECTRÓNICOS, para que estés actualizado.
- Para contactar a través de las redes sociales (Facebook y Twitter), y mantenerte informado y actualizado con noticias que sean de tu interés.

Tipo de información (lista no taxativa):

El tipo de información sujeta a tratamiento será la necesaria para llevar a cabo los fines arriba descritos, en donde se tendrá entre otros, lo siguiente:

- Nombres y apellidos
- Fecha de nacimiento
- Género
- Dirección de correspondencia residencia principal y secundaria
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono
- Celular
- Ocupación
- Número de documento de identificación de acuerdo al país de ciudadanía
- Los relacionados con la reclamación en donde como mínimo se tendrá, fecha de compra, producto o servicio adquirido, medio de pago utilizado, y en general todos los datos que sean necesarios para la correcta resolución del caso.
- Gustos y preferencias

III. Divulgación de la información de registro:

La información de registro del usuario es privada y no será compartida con terceras personas o ajenas a la compañía salvo por mandato legal que obligue a proveer la información a entidades judiciales, o administrativas y entidades de gobierno que ejercen funciones de control de su operación, y cuando medie la autorización legal para ello.

IV. Obligaciones del Titular de Datos Personales:

El titular de los datos personales objeto de tratamiento por parte de SÍ RECLAMO deberá suministrar información veraz, actualizada y completa.

V. Derechos de los titulares de la información:

En cumplimiento a la normatividad vigente, en materia de protección de datos personales, el titular de la información tendrá los siguientes derechos:

1. Modificar y 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 vigentes.
2. Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a SÍ RECLAMO.
3. A recibir información por parte de SÍ RECLAMO, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
4. Acudir ante las autoridades legalmente constituidas, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y presentar quejas por infracciones conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente en las normas aplicables, previo trámite de consulta o requerimiento ante SÍ RECLAMO.
5. Los derechos de acceso, rectificación, cancelación, consulta y /o oposición podrán ser ejercidos frente a SÍ RECLAMO enviando una comunicación dirigida al área de servicio al cliente en el correo electrónico: contacto@sireclamo.com.
6. Acceder en forma gratuita a la Política de Tratamiento de la Información y al mecanismo para la modificación del tratamiento de sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
7. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe según la ley y sus decretos reglamentarios.
8. Respecto a los menores de edad titulares de los datos personales, en consideración de su madurez, en el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos fundamentales, los cuales se garantizarán a través de su representante legal.

VI. Del procedimiento para garantizar el derecho a presentar reclamos:

Sin ningún tipo de restricción, y de manera gratuita el titular o su representante, podrán requerir de manera escrita, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, una vez se pruebe la identidad del titular.

Derechos que podrán ser ejercidos, únicamente por el titular o sus causahabientes, previa certificación de identidad, o por su representante, previa autorización de representación.

Lo anterior, en el caso de que el requerimiento sea formulado por persona distinta del titular, se necesitará en estricta forma la personería jurídica o mandato para actuar. En caso de no acreditar dicha condición, el requerimiento se entenderá como no presentado.

El titular de los datos podrá en cualquier momento solicitar la supresión de los datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.

El reclamo lo podrá presentar el titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que los modifiquen o adicionen.

VII. Del procedimiento para garantizar el derecho a realizar consultas:

De acuerdo a lo estipulado por la ley, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular.

La consulta será atendida 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.

VIII. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos:

SÍ RECLAMO, siguiendo los lineamientos expresados por la normatividad vigente, actuará como responsable del tratamiento de datos personales. Designando al área de servicio al cliente, o a la dirección que haga sus veces, como la encargada de recibir, procesar y canalizar las solicitudes que se registren. Con la función de cumplir con los derechos y disposiciones en cabeza de los titulares de los datos personales.

Dado el caso en que el titular de los datos personales estime una violación o un uso no autorizado, a la presente política y a las leyes vigentes, se le invita a que realice una comunicación motivada

dirigida a la dirección de servicio al cliente de SÍ RECLAMO, correo electrónico contacto@sireclamo.com para la correspondiente corrección o rectificación.

IX. Vigencia:

El presente manual rige a partir del 1 de Agosto de 2016, dejando sin efectos los reglamentos, disposiciones, o manuales especiales que se pudieron adoptar, por parte de SÍ RECLAMO. Adicionalmente, la vigencia de la base de datos, se tendrá por un periodo de treinta años, contados a partir del 1 de Agosto de 2016.

X. Cambios a la Política de Tratamiento de la Información:

SÍ RECLAMO, se reserva el derecho de modificar esta Política de Tratamiento de la Información en cualquier momento. Respetando siempre los derechos de los afiliados, dichos cambios serán informados mediante la actualización de este anuncio. Lo anterior incluye mejoras o cambios en los servicios descritos en el Página WEB.

La última revisión realizada a esta Política de Tratamiento de la Información fue 1 de Agosto de 2016, fecha a partir de la cual es aplicable.