

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Industria de Estufas Continental, identificada con NIT número 860.511.341-1, ubicados en Soacha Cundinamarca en la calle 8 sur No. 18-206, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 para la Protección de Datos Personales, el decreto reglamentario 1377 de 2013, y la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data, de igual manera como todo documento legal que cambie, reemplace o sustituya el manejo de la información contenida en bases de datos como lo establece la Constitución Nacional, buscando proteger el derecho que tienen los usuarios a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información personal recolectada, almacenada y archivada. De igual manera Industrias de Estufas continental asume con compromiso, ética y responsabilidad la recolección de datos de los clientes y se limitará al uso de los mismos con la finalidad por la cual fue recolectados y requeridos según la normatividad vigente.

ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos físicos o digitales, que contengan Datos Personales que sean objeto de tratamiento por parte de Industrias de Estufas Continental, con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 los Decretos Reglamentarios y demás normas relacionadas, también se deja constancia que la compañía es el responsable de la administración de los datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores y socios; incluidos los datos personales sensibles que han sido recolectados por diferentes medios, La recolección de datos se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad de la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente o para aquellos procesos meritorios o legales solicitados por las autoridades, o que sean requeridos por cualquier ente de control.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Industria de Estufas Continental, ubicados en Colombia, Soacha Cundinamarca en la calle 8 sur No. 18-206, teléfono (601) 7210377.

DEFINICIONES

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

Aliado estratégico: Organización que se rige al mismo mercado, que en unión a nuestra compañía se aportan beneficios para el desarrollo de las estrategias sin buscar la competencia directa.

Aviso de privacidad: se le informa al cliente de manera escrita y/o verbal el tratamiento de datos personales y las políticas de privacidad que se aplican para acceder a los datos personales suministrados.

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

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



Canales Electrónicos: Son opciones que ofrece Estufas Continental para que los clientes y/o usuarios puedan interactuar, conocer los productos y servicios que ofrece la compañía sin tener que trasladarse a un punto físico.

Datos sensibles: son datos que afecta la intimidad del titular, un mal uso puede generar discriminación.

Consentimiento: expresión voluntaria de aceptación que expresa el cliente sobre el tratamiento de datos.

Cookies: Son pequeños fragmentos de textos que los sitios Web que has visitado envían al navegador. Permitiendo que los sitios sean recordados en el momento de realizar una próxima búsqueda y se haga más personalizada la búsqueda.

Plataformas Digitales: Es un lugar de Internet, portal o ciber sitio, que sirve para almacenar diferentes tipos de información tanto personal como a nivel de negocios. Estas plataformas funcionan con determinados tipos de sistemas operativos y ejecutan programas o aplicaciones con diferentes contenidos como imágenes, juegos, música, videos simulaciones etc.

Redes Sociales: Es una estructura social online compuesta por un conjunto de usuarios (como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo con algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, intereses en común, entre otras).

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales tales como

la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

PRINCIPIOS RECTORES

Los principios establecidos aquí presentes son los lineamientos que Estufas Continental seguirá en sus procesos de tratamiento de datos personales en relación con el artículo 4 de Ley de protección de datos.

- a) **Principio de legalidad:** El tratamiento que se le darán a los datos recopilados por Estufas Continental se encontraran reglados por la Ley 1581 del 2012 y demás disposiciones que la desarrollan, sujetándose a cabalidad a lo establecido en ella.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por Estufas Continental obedecerán a una finalidad legítima la cual será informada al Titular.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento de los datos se ejercerá con el consentimiento previo expreso e informado del Titular. Los datos personales no serán divulgados ni obtenidos sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento por Estufas Continental será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe buscar garantizarse que el derecho del Titular a obtener de Estufas Continental. en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de los datos se dará únicamente por Estufas Continental autorizado por el Titular y/o previstas en la ley; los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para

brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados como lo exige la Ley regulatoria.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por Estufas Continental, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para ofrecer seguridad a los registros y así evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales, Estufas Continental, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINALIDAD

Los datos personales serán tratados de acuerdo al área encargada y la finalidad para la cual se recolectaron.

COLABORADORES

Estufas Continental para el proceso de selección de personal realiza la recolección, almacenamiento, uso, depuración, eliminación, circulación, actualización, complementación, adición y corrección con la información propia y/o de terceros autorizados y en general, el tratamiento de sus datos personales y de contacto, dicho tratamiento se realizará con fines administrativos, para el cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales. Para la gestión de selección de personal, sistema de seguridad social, eventos relacionados con los empleados, procesos contables lo gestionará el personal administrativo con responsabilidad del área de Talento Humano teniendo el acceso restringido, garantizando la custodia y divulgación de la información.

PROVEEDORES

Estufas Continental para el proceso de selección de proveedores realiza la recolección, almacenamiento, uso, depuración, eliminación, circulación, actualización, complementación, adición y corrección con la información propia y/o de terceros autorizados y en general, el tratamiento de sus datos personales y de contacto, dicho tratamiento se realizará con fines administrativos, para el cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales.

El área de compras es el único autorizado para dar referencias, expedir certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas, proveedores y/o entidades de control con el fin de gestionar las relaciones comerciales al adquirir productos y/o servicios que permitan el desarrollo del objeto social de Estufas Continental.

VISITANTES: la información recopilada a los visitantes en el momento de ingresar a las instalaciones de la compañía se realiza por control y mitigación de riesgos de seguridad. Se registrará los datos del



titular en planillas de ingreso y salida estipuladas por la compañía, teniendo presente el tratamiento de datos como la ley lo estipula.

CLIENTE ALIADO

Estufas Continental para el proceso de relaciones administrativas, alianzas, procesos comerciales y mercadeo con el cliente, realiza la recolección, almacenamiento, uso, depuración, eliminación, circulación, actualización, complementación, adicción y corrección con la información propia y/o de terceros autorizados y en general, el tratamiento de sus datos personales y de contacto, dicho

tratamiento se realizará con fines administrativos, para el cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales.

El área administrativa brindará información de los programas, servicios, campañas, promociones, concursos de carácter comercial y publicitario, eventos, encuestas de calidad del servicio, realizar

estudios e investigaciones de mercado, comercialización de servicios y productos y la gestión correspondiente a las peticiones, quejas y reclamos, según lo establecido en los derechos y deberes de los consumidores.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Estufas Continental informa a sus colaboradores, proveedores, clientes que no se encuentran obligados a autorizar la transferencia o a responder preguntas que se impliquen información sensible entendiéndose como 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.

Estufas Continental garantiza la confidencialidad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento disponible en la página web www.estufascontinental.com.co.

Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web antes mencionada.



DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 para la Protección de Datos Personales, el decreto reglamentario 1377 de 2013, y la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data, el titular de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los Datos frente a Estufas continental como responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, a Estufas Continental o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.
- c) Ser informado por Estufas Continental, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a los datos.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, reemplacen o complementen.
- 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 y la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Los Usuarios que desee adquirir los productos y servicios de Estufas Continental debe proporcionar información de datos personales para su vinculación comercial y/o contractual.

El cliente debe otorgar de manera previa y anticipada el consentimiento de autorización del tratamiento de datos personales o para el suministro de la información a los aliados estratégicos y/o terceros que trabajen de la mano y a beneficio de la organización, el usuario debe manifestar de manera escrita, oral o medios electrónicos la autorización del tratamiento de datos personales.

Estufas Continental solicitará previa, expresa e informada al Titular los datos personales requeridos para el tratamiento. Esta manifestación de voluntad del cliente puede generarse a través de diversos mecanismos puestos a disposición por Estufas Continental como:

- Los Datos personales, identificación, datos de contacto, el fin específico del Tratamiento de datos que se va a realizar (como para facturación, estudio de mercado, encuestas de satisfacción, ofertas... entre otros) y brindar los derechos que tiene el usuario como Titular



TRATAMIENTO DE DATOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

El comercio electrónico y/o ventas digitales es toda venta de producto o servicio que se realiza por medios digitales, como es, página web, correos electrónicos, catálogos digitales, WhatsApp, aplicaciones digitales. Plataformas digitales, redes sociales. Se entiende por Ecommerce, todo proceso que se realiza para la compra y venta de productos o servicios que el consumidor adquiere sin tener contacto directo con el producto y persona que ofrece y puede acceder desde cualquier lugar y hora.

DEBERES COMO EMPRESA

- Informar de manera cierta, inequívoca, clara, accesible y actualizada los datos de la compañía.
- Brindar al consumidor información clara, verdadera y actualizada de los productos y servicios que ofrecemos como compañía.
- Se debe brindar información clara y concisa de los productos y servicios que se comercializan, como sus características, medidas, peso, tamaño, peso, material con el cual fue fabricado, origen, componentes, usos, forma de manipulación, propiedades, calidad, toda información necesaria para que el cliente pueda identificar y hacerse una representación lo más aproximada del producto o servicio ofrecido.
- Al realizar ofertas y/o promociones se debe indicar el plazo de validez y la disponibilidad del producto y/o servicio.
- Informar al usuario los medios de comercio electrónico utilizados, medios utilizados para pagos, tiempo de entrega del producto o la prestación del servicio, los derechos de retracto que utiliza la Empresa para el consumidor y como se ejecuta y cualquier otra información relevante para que el cliente pueda tomar la decisión de compra sin error.
- Brindar precio total del producto y/o servicio que el cliente desee adquirir. (se debe incluir impuesto, costos o gastos totales del bien y los gastos adicionales).
- Publicar las condiciones generales para la adquisición del producto y/o servicio a ofrecer.
- Una vez el cliente realice una transacción de comercio electrónico la empresa tiene como obligación administrar al cliente un resumen de su adquisición. (número de pedido, precio individual, descripción del producto, valor del envío y total del bien o servicio comprado. Con el fin que el cliente pueda verificar su compra.
- El cliente acepta la transacción de manera expresa, inequívoca, verificable y de la misma manera tiene el derecho de rechazar y/o cancelar el proceso.
- Se debe brindar al cliente máximo en un día hábil después de la transacción la confirmación y recibido del pedido, con toda la información precisa de la información contractual. (valor del producto y/o servicio, descripción, impuestos, valor unitario, subtotales, pagos de envío, valor total de la adquisición y la forma de pago)
- Mantener soportes de prueba de la relación comercial con el cliente, en especial los datos completos del cliente, la aceptación de uso de datos y el proceso de compra, soporte de entrega del pedido o servicio adquirido. Garantizando la integridad y autenticidad de la información del cliente, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 para la Protección de Datos Personales.
- Establecer todas las medidas de ciberseguridad que garanticen la protección de cualquier transacción de compra y/o venta del cliente a través de nuestros medios digitales.



- salvaguardando que la compañía no recopila y guarda información financiera solicitada por las diferentes plataformas virtuales de pagos.
- Se da a conocer los medios por los cuales se puede radicar las PQRSF y el método de seguimiento de la misma.
- Incluir, en la página Web de Estufas Continental el vínculo que direcciona a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DEL CLIENTE

- El cliente debe leer de manera previa los términos y condiciones del tratamiento de datos personales, el aviso de privacidad de términos y condiciones de la publicidad y campañas de los canales digitales utilizados por Estufas Continental.
- Aceptar, autorizar o rechazar el tratamiento de datos en los canales digitales de la compañía.
- El cliente debe asegurar que el procedimiento de comercio electrónico que esté realizando tenga las medidas de seguridad acorde para los ingresos a los canales digitales, redes sociales, plataformas digitales y responsabilizarse de brindar sus datos personales o sensibles en accesos digitales no seguros.
- Es responsabilidad del cliente la divulgación de registrar información sensible y compartirla en redes o plataformas digitales, debe tener presente las medidas de seguridad de cada canal electrónico que utilice para su dispersión.
- El cliente es responsable de brindar información financiera digitada para los pagos de los productos y/o servicios virtuales bajo las políticas establecidas por las empresas responsables del proceso de los recaudos y financiero.

DERECHOS DEL CLIENTE

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Estufas Continental.
- Ser informado por Estufas Continental del Tratamiento de información con previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización o solicitar la anulación de los datos suministrados a la empresa cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- El cliente puede acceder en forma gratuita a sus datos personales que fueron objeto de Tratamiento en la compañía.



POLÍTICA DE COOKIES

Las cookies tienen como finalidad almacenar, navegar y recuperar información sobre los hábitos que un usuario tiene en el momento de ingresar a buscar información en Internet. Estos son generados desde un usuario o un equipo personal, se busca reconocer al usuario, sus gustos de búsqueda e interés que pueda tener a la mano.

Estufas Continental a través de las plataformas digitales y redes sociales utilizará cookies para dar a conocer la empresa, comercializar los productos y servicios que ofrece. Teniendo presente que el cliente es quien autoriza o rechaza el uso de esta información, de la mano con las políticas de tratamiento de la compañía y grado de interés del cliente.

Estufas Continental realiza el uso de cookies para generar reconocimiento de marca, comercialización de productos y servicios, para análisis de datos, medición o estadísticas, para la mejora continua de

nuestras publicidades para potenciar la marca y los productos y servicios que ofrecemos y lograr la satisfacción del cliente alcanzando cubrir sus necesidades.

El cliente puede permitir, bloquear o eliminar en cualquier instante el uso de cookies en su navegador, solo debe ingresar a configuración del navegador y deshabilitar las cookies de terceros.

CANALES DE ATENCIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL CLIENTE:

- Por estos medios Estufas Continental realizará la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o consultas que el cliente tenga. El cliente puede ejercer el derecho de actualizar, cambiar o eliminar los datos personales suministrados en nuestras bases de datos y destituir la autorización que haya concedido para el tratamiento de su información.
- El área encargada para la atención será Servicio al cliente con los siguientes canales de atención:

Línea de Atención al cliente [601 7210377](tel:6017210377) / [601 5750000](tel:6015750000) (Ext) 117, número de celular [312 379 2536](tel:3123792536) (Con WhatsApp) en el horario de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Atención por Correo electrónico: Se realizará por el correo electrónico servicioalcliente@estufascontinental.com.co

Atención por la página Web: se solicitará llenar formulario con su solicitud, el cual se direccionará al correo electrónico de la línea de atención al cliente. servicioalcliente@estufascontinental.com.co



DOCUMENTOS CONSULTADOS:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20como%20objetivos,para%20su%20salud%20y%20seguridad.>

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Publicaciones/Guia-Accountability.pdf>

<https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/pdf/Guia%20marketing%2C%20publicidad%20y%20tratamiento%20de%20datos%202019.pdf>

