



POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES VIVA BEBES SAS

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

VIVA BEBES SAS en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, comprometido con la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus trabajadores, clientes, proveedores, contratistas y en general de todas las personas con que tengan una relación comercial y/o administrativa y en cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales desarrolló e implementó el presente documento que contiene sus políticas para el tratamiento y protección de los datos personales, para todas sus actividades que involucren tratamiento de información personal en el ámbito nacional.

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.

El presente manual interno lo elaboró **VIVA BEBES SAS**, empresa domiciliada en la Calle 120 A No. 7 -27 en la ciudad de Bogotá, republica de Colombia.

Artículo 2.

El presente Manual se redactó de conformidad con los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de la Republica de Colombia, lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y se da cumplimiento al literal K del artículo 17 de la Ley antes citada.

Artículo 3.

El presente Manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje **VIVA BEBES SAS**.

Artículo 4.

Por medio del presente Manual se da cumplimiento a lo establecido en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes a los que están sometidos los responsables del tratamiento de los datos personales, dentro de las cuales se ordena adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la mencionada Ley y en especial para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **VIVA BEBES SAS**, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de Habeas Data en el marco de lo establecido en la misma ley.

Artículo 5.

Para el entendimiento y aplicación del contenido del presente manual, se adoptan y aplican las definiciones incluidas en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2013 y del Decreto 1377 de 2013:



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 Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero o legatario)

Artículo 6.



Viva Bebés SAS

VIVA BEBÉS SAS garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, honra e imagen personal, con tal propósito, todas las actuaciones se regirán por los postulados de la buena fe, la legalidad, la autodeterminación informática, la libertad y la transparencia.

Los principios que se relacionan a continuación son los lineamientos que se respetan y cumplen por **VIVA BEBÉS SAS** en los procesos de recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales.

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente 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 conforme a la presente ley.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos 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 en la presente ley y en los términos de la misma.

AUTORIZACIÓN

Artículo 7.



Viva Bebés SAS

El tratamiento de datos personales por parte de **VIVA BEBES SAS** requiere consentimiento, libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. **VIVA BEBES SAS** en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible el otorgamiento de dicha autorización.

Artículo 8.

La **AUTORIZACIÓN** puede constar en cualquier mecanismo que permita garantizar su posterior consulta, la autorización podrá constar:

- Por escrito
- De forma oral,
- Mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que se otorgó la autorización; en ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho de que su información personal será recogida y utilizada para los fines determinados y conocidos, así mismo que se le ha informado que cuenta con la opción de conocer cualquier alteración o modificación de la información y el uso específico que se le ha dado a los mismos. Lo anterior con el fin de que el Titular de la información adopte decisiones informadas en relación con sus datos personales y controle el uso de la información personal.

La **AUTORIZACIÓN** contiene como mínimo los siguientes componentes:

- Quién recopila (responsable o encargado)
- Qué recopila (datos que se recaban)
- Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- Si se recopilan datos sensibles, y la posibilidad de no darlos a conocer.

Artículo 9.

VIVA BEBES SAS adoptará todas los mecanismos idóneos y necesarios con el fin de mantener el registro de cuando y como se obtuvo la autorización por parte de los titulares de los datos personales para el tratamiento de los mismos, cumpliendo con su obligación de tener la prueba de la Autorización por parte del Titular de los datos.

Artículo 10.

El **AVISO DE PRIVACIDAD** es el documento físico o electrónico que se pondrá a disposición del Titular, en el cual se pone en conocimiento de este, la existencia de las políticas de tratamiento de la información que serán aplicadas a sus datos personales, la forma de acceder a las mismas y el tipo de tratamiento que se llevara a cabo. El aviso de privacidad contiene la siguiente información:

- Nombre o razón social y datos de contacto del Responsable del tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad



Viva Bebés SAS

correspondiente. En todos los casos, se informará al Titular de cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

DERECHOS Y DEBERES

Artículo 11.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los **TITULARES DE LA INFORMACIÓN** tendrán los siguientes **DERECHOS**:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsables del Tratamiento o Encargado del Tratamiento designado por **VIVA BEBES SAS**. Derecho que 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 al Responsable del Tratamiento designado por **VIVA BEBES SAS**, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en ley.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento designado por **VIVA BEBES SAS**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes teniendo en cuenta lo dispuesto por la legislación vigente, para hacer valer su derecho al Habeas Data frente a la compañía.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato a **VIVA BEBES SAS**, cuando considere que 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 esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que se han puesto a disposición para
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Artículo 12

VIVA BEBES SAS no requerirá la autorización del Titular para el tratamiento de sus datos en las siguientes situaciones definidas por la Ley 1581 de 2012:

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



Viva Bebés SAS

- Cuando se trate de datos de naturaleza pública teniendo en cuenta que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la normatividad vigente.
- 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 ya que ésta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

Artículo 13.

La información que reúna las condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, podrá ser suministrada por **VIVA BEBÉS SAS** a las siguientes personas:

- A los titulares de los datos, sus herederos o representantes legales en cualquier momento y a través de cualquier medio cuando así lo nos lo soliciten.
- A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a **VIVA BEBÉS SAS** para que le sea entregada la información, requerimiento que debe cumplir lo establecido por la legislación colombiana.
- A los terceros que sean autorizados por alguna ley de la república de Colombia o a los que el Titular del dato autorice expresamente entregar la información y cuya autorización sea entregada a **VIVA BEBÉS SAS**.

Artículo 14.

VIVA BEBÉS SAS dará estricto cumplimiento, en su condición de **RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN**, a las obligaciones contenidas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012; así mismo es consciente de la importancia de observar las políticas y protocolos tendientes a proteger los datos personales de los titulares ya que es conocedor que los datos son propiedad de los titulares y solo estos últimos pueden decidir sobre los mismos. Consecuentemente como **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**, **VIVA BEBÉS SAS** se obliga a cumplir con los siguientes deberes en relación con el tratamiento de datos personales:

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



Viva Bebés SAS

- k. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- l. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- m. 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.
- n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 15.

Cuando **VIVA BEBES SAS** defina y contrate a un **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**, éste deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados por la ley.
- f. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula la ley.
- g. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- h. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

Artículo 16.

El tratamiento de los datos personales, entendiendo la misma como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, se realizará para el cumplimiento del objeto social de **VIVA BEBES SAS**, incluyendo pero sin limitarse a:

- Informar sobre nuestros productos y servicios, ofertas, novedades, alianzas, contenidos actuales y futuros relacionados con los productos y servicios, capacitaciones y/o entrenamientos y otras finalidades comerciales directa o indirectamente relacionadas con nuestra actividad.
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados con los elaborados, o los contratado(s) o adquirido(s) o cambios en los mismos.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados como Titulares de Información.
- Evaluar la calidad del servicio.



Viva Bebés SAS

- Realizar estudios internos sobre: hábitos de consumo, estudios estadísticos que identifiquen mejoras en el diseño de los productos y/o en los servicios prestados y/o demuestren la necesidad de nuevos diseños y temas inherentes al objeto social de **VIVA BEBÉS SAS**.
- Facilitar la correcta ejecución de las compras y prestación de los servicios contratados por los clientes.
- Gestionar tareas básicas de administración.

La base de datos busca tener actualizada la información con el fin de que la relación con clientes y empleados se desarrolle de manera adecuada. El tratamiento de los datos personales no se limita a los eventos antes descritos, si no que el tratamiento de los mismos, se realizará en forma general para el desarrollo del objeto social de **VIVA BEBÉS SAS** y para cumplir las obligaciones legales.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y DE LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Artículo 17.

VIVA BEBÉS SAS asume la calidad de **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**, de velar por el cumplimiento las políticas, normas y procedimientos contenidos en el presente Manual y de la resolución de peticiones, consultas y reclamos por parte de los Titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, en la Calle 120 A No. 7-27 o a través del correo electrónico info@vivabebes.com

La Persona responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos es el Representante Legal de **VIVA BEBÉS SAS**, quien se encargará de recibir y canalizar todas las solicitudes ,inquietudes, consultas, peticiones y reclamos.

Artículo 18.

Los datos de identificación de VIVA BEBÉS SAS, **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** son :

NIT: 900485744-7

Dirección: Calle 120 A # 7-27 Bogotá D.C.

Correo electrónico: info@vivabebes.com

Sitio Web: www.vivabebes.com

Teléfonos: fijo 2139124 - celular 310 2094921

PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

Artículo 19.

Consultas.

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes, podrán consultar la información personal del titular que repose en bases de datos administradas por **VIVA BEBÉS SAS**, siguiendo el siguiente procedimiento:

1. El Titular de la información elevará la solicitud de consulta de su información por cualquiera de los siguientes medios:
 - Por comunicación escrita dirigida a la Calle 120 A No. 7-27 Bogotá D.C.
 - Por medio electrónico mediante correo electrónico enviado a info@vivabebes.com



Viva Bebés SAS

En la solicitud debe indicar la dirección física o correo electrónico para efecto de comunicación y envío de respuesta a la solicitud presentada. Debe anexar copia de su cédula de ciudadanía y la documentación necesaria que demuestre su calidad, (en caso de Causahabientes o Representantes Legales).

2. Recibida la solicitud, se radicara la fecha de recibido y se procederá a revisar la documentación aportada.
3. Si se encuentra que hay conformidad en la documentación, se procederá a dar respuesta máximo en diez (10) días hábiles contados desde la fecha de radicación de la solicitud, remitiéndola a la dirección física o electrónica definida en la Solicitud.
4. Si se encuentra que no hay conformidad en la documentación, o no se remitió la documentación solicitada se procederá máximo en los tres (3) días hábiles contados desde la fecha de radicación de la solicitud, a informar mediante comunicación al Solicitante las razones por las cuales se devuelve la Solicitud, indicándole que cuando la remita nuevamente, se dará nueva fecha de radicación. Esta comunicación se dirigirá a la dirección física o electrónica definida en la Solicitud.
5. En el evento en que **VIVA BEBES SAS** considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Solicitante de tal situación a la dirección definida en la solicitud y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

El Titular o Causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta ante el Responsable del Tratamiento.

Artículo 20.

Reclamos y Peticiones.

De conformidad con lo preceptuado en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el titular o los causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquier deber contenido en la Ley, podrá presentar un reclamo o petición ante **VIVA BEBES SAS** el cual será tramitado bajo el siguiente procedimiento:

1. El Reclamo o Petición se dirigirá a **VIVA BEBES SAS** como Responsable del Tratamiento, por cualquiera de los siguientes medios:
 - Por comunicación escrita dirigida a la Calle 120 A No. 7-27 Bogotá D.C.
 - Por medio electrónico mediante correo electrónico enviado a info@vivabebes.com,En dicho Reclamo ó Petición se debe incluir: la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al Reclamo ó Petición y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Debe definir la dirección física o correo electrónico para efecto de comunicación y envío de respuesta al Reclamo ó Petición que se esta presentando.
2. Si el Reclamo ó Petición resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del Reclamo ó Petición para que subsane las fallas, mediante comunicación dirigida a la dirección que definió en el Reclamo ó Petición presentado. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del Reclamo ó Petición.
3. En caso de que quien reciba el Reclamo ó Petición 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.
4. Una vez recibido el Reclamo ó Petición completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "Reclamo ó Petición en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el Reclamo ó Petición sea decidido.



Viva Bebés SAS

5. El término máximo para atender el Reclamo ó Petición será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. La respuesta se dará mediante comunicación dirigida a la dirección que el Titular definió en el Reclamo ó Petición presentado.
6. Cuando no fuere posible atender el Reclamo ó Petición dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su Reclamo ó Petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, mediante comunicación dirigida a la dirección que definió el Titular en el Reclamo ó Petición presentado.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de Reclamo ó Petición ante el Responsable del Tratamiento.

Mediante este procedimiento, el Titular de la Información podrá dar aplicación a lo definido en los artículos 21 y 22 del presente Manual.

Artículo 21.

Petición de Actualización, Rectificación y Supresión de Datos-

VIVA BEBES SAS rectificará y actualizará, a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, quien deberá dar aplicación al procedimiento establecido en el Artículo 20 del presente Manual.

VIVA BEBES SAS dentro de la respuesta que remitirá al Titular de la Información, describirá las acciones ejecutadas para dar atención a la Petición presentada.

Artículo 22

Revocatoria de la Autorización y/o Supresión del Dato.

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, para ello el Titular deberá dar aplicación al procedimiento establecido en el Artículo 20 del presente Manual.

VIVA BEBES SAS dentro de la respuesta que remitirá al Titular de la Información, describirá las acciones ejecutadas para dar atención a la Petición presentada.

Si vencido el término legal respectivo, **VIVA BEBES SAS**, según fuera el caso, no hubiera suprimido los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito la Ley 1581 de 2012.

Artículo 23

VIVA BEBES SAS recolectará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado, así mismo respetará la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.



Artículo 24.

VIVA BEBES SAS ha adoptado e implementado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, evitando su consulta o acceso no autorizada, adulteración o uso fraudulento,

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Artículo 25.

Este Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales de la Información, fue informado al equipo de trabajo de VIVA BEBES SAS, en sus aspectos sustanciales y el cumplimiento obligatorio de todos y cada uno de los aspectos que componen el mismo, en consonancia con lo anterior, el presente manual empezará a regir dentro del marco establecido por la ley.