

# Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales

## (Política de Privacidad)

### I. ASPECTOS GENERALES.

**1.1. Introducción.** Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales - PTDP, que leerá a continuación, tiene como objeto la garantía y protección del derecho constitucional al *habeas data* que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de Parchemos App, en virtud de la autorización que para el efecto ha otorgado como Titular, implementando para tal efecto, medidas sobre confidencialidad y privacidad de los Datos Personales. Así mismo, detalla las finalidades del tratamiento de la información, el área responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer actualizar, rectificar y suprimir la información y los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

### 1.2. Objetivos.

**1.3. Definiciones.** Las siguientes son las definiciones que le ayudarán a comprender el alcance de las reglas establecidos en la PTDP de Parchemos App:

*Autorización:* Consentimiento previo, claro, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

*Aviso de privacidad:* Comunicación verbal o escrita generada por el Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., 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.

*Base de datos:* Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento por parte del Grupo Empresarial Parchemos S.A.S.

*Dato personal:* Cualquier información concerniente o vinculada a personas naturales determinadas o determinables.

*Dato público:* Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible, dentro de los cuales se hallan los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público, que 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.

*Dato privado:* Es aquel dato personal que por su carácter íntimo o reservado es relevante para el Titular.

*Dato semiprivado:* Es aquel dato personal conocido y de interés tanto para el titular como para un determinado sector de personas o para la sociedad en general, por lo que no es de carácter íntimo, reservado o público.

*Dato 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.

*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.

*Habeas data:* Es el derecho constitucional que tiene el Titular de los datos personales de exigir de los gestores de los mismos, el acceso, la inclusión, la exclusión, la corrección, la adición, la actualización y la rectificación de los datos, así como la limitación en su divulgación, publicación o cesión.

*Mecanismos de recolección:* El Grupo Empresarial Parchemos S.A.S. podrá conocer, recolectar, almacenar, administrar la información del titular de la información de conformidad con la política de uso de datos contenida en el presente documento a través de los siguientes medios: i) inscripción y uso de la aplicación móvil Parchemos App; ii) inscripción y uso de la página web de Parchemos App.; iii) suscripción de cualquier tipo de contrato, alianza y/o convenio con el Grupo Empresarial Parchemos S.A.S.

*Oficial de protección de datos:* Es la persona o área dentro del Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

*Responsable del tratamiento:* Persona natural o jurídica de carácter público o privado que por sí misma o en asocio con otro u otros decide sobre el tratamiento de datos personales.

*Titular del dato personal:* Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento. En el contexto de la presente política de tratamiento de datos personales los titulares podrán ser: i) suscriptores de la plataforma; ii) contratistas; iii) todas aquellas personas no vinculadas de quien se haga tratamiento de los datos personales.

*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.

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

**1.4. Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.** De acuerdo con los Términos y Condiciones de Uso de la aplicación, solamente personas mayores de edad podrán registrarse para acceder a la misma. Está proscrito el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública autorizados por la Ley, con el fin de prevenir los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales por terceras personas.

El Grupo Empresarial Parchemos S.A.S. procurará no realizar algún tipo de Tratamiento sobre datos de niños, niñas y adolescentes, atendiendo a que la persona Titular que se suscriba a la aplicación deberá ser mayor de 18 años, edad de mayoría legal en la República de Colombia, de acuerdo con los Términos y Condiciones de Uso de Parchemos App.

Sin embargo, en caso de que los menores de 18 años con capacidad jurídica por emancipación quieran usar el servicio, deberán manifestarlo de forma expresa a

través de los canales de comunicación que en adelante se expondrán y, si es del caso, podrán contar la autorización expresa por parte de su representante legal.

En el evento de presentarse el Tratamiento de datos de menores de edad, el Grupo Empresarial Parchemos S.A.S. garantizará, como Responsable del Tratamiento, que dichos datos personales serán tratados adecuadamente, aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre protección de bases de datos personales vigentes. En todo caso, corresponderá a los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes la verificación de la autorización para proceder con el Tratamiento de los datos personales de los menores.

## **II. PRINCIPIOS.**

Según lo establecido en el Título II de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la protección de datos personales se regirá por la aplicación armónica e integral de los siguientes principios:

***Principio de legalidad en el tratamiento de datos personales.*** El tratamiento de datos personales a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012 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 de los datos personales 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 de los datos personales 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 de los datos personales 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 seguridad.** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012, 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 Ley Estatutaria 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

**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 Ley Estatutaria 1581 de 2012 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 mencionada ley.

### **III. DERECHOS Y DEBERES DEL TITULAR.**

**3.1. Derechos.** En cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución, la Ley, y las demás normas que regulan la materia, los Titulares de los datos personales podrán ejercer de forma gratuita e ilimitadamente los siguientes derechos:

- A. Derecho al acceso a su información personal objeto de Tratamiento.
- B. Derecho a la actualización de los datos personales objeto de Tratamiento.
- C. Derecho a la rectificación de los datos personales objeto de Tratamiento.
- D. Derecho de oposición a que los datos personales sean objeto de Tratamiento.
- E. Derecho a solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- F. Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.
- G. Derecho a revocar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales.
- H. Derecho a presentar quejas y reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- I. Derecho a ser informado por parte del Responsable y/o Encargado del uso y tratamiento que se les dará a los datos personales, así como de las

modificaciones y actualizaciones de las políticas de protección, medidas de seguridad y finalidades.

**3.2. Deberes.** El Titular de los datos personales deberá mantener actualizada su información y garantizar, en todo momento al Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., la veracidad de la misma. El Grupo Empresarial Parchemos S.A.S. no se hará responsable, en ningún caso, por cualquier tipo de responsabilidad derivada por la inexactitud de la información entregada por el Titular.

#### **IV. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR.**

**4.1. Autorización para el Tratamiento.** Para el tratamiento de los datos personales por parte del Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., se requiere la autorización previa, informada y expresa del Titular, la cual es obtenida por medio del registro del Titular en Parchemos App\* o de la página web, junto con la expresa manifestación de autorizar el Tratamiento de los datos personales para poder hacer uso de los servicios ofrecidos.

Por tanto, en cada uno de los sistemas se encuentra una casilla que dice “Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales” la cual debe ser leída y aceptada para poder continuar con el uso de los servicios del Grupo Empresarial Parchemos S.A.S.

**4.2. Acceso a ubicación del dispositivo.** En virtud de lo anterior, se recopila y utiliza la ubicación de los dispositivos de los diferentes usuarios desde sus plataformas. Esta información es utilizada para ejecutar ciertas funcionalidades de dichas plataformas, tal como se describe a continuación: (i) para el modo de usuario *Negocios*, el acceso se utiliza para conocer la ubicación exacta del establecimiento de comercio, y del punto de recogida del producto; (ii) para el modo de usuario *Cliente*, el acceso se utiliza para mejorar la experiencia del usuario filtrando comercios, puntos turísticos y para ubicar el lugar de destino del pedido objeto de entrega; y (iii) para el modo *Domiciliario*, el acceso se utiliza para conocer la ubicación de la persona encargada del domicilio, durante el trayecto de la entrega del pedido.

Sin perjuicio de ello, en todos estos casos, la información de la ubicación es utilizada y almacenada para ofrecer una mejor experiencia a todos nuestros usuarios.

**4.3. Tratamiento de datos sin autorización.** De conformidad con la Ley 1581 de 2012, la autorización del Titular para el Tratamiento de los datos con terceros no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**4.4. Suministro de información.** Los datos objeto de Tratamiento de los que trata esta Política, podrán suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c) A los terceros autorizados expresamente por el Titular o por la ley.

En cualquier caso, quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa, deberá cumplir con las reglas descritas en esta Política.

## **V. TRATAMIENTO DE LOS DATOS.**

### **5.1. Forma de recolección.**

**5.1.1. Recolección de datos personales de los Usuarios.** La recolección de datos personales de usuarios potenciales y usuarios de Parchemos App., se realizará de las siguientes formas:

- Mediante el almacenamiento automático de los datos de los usuarios que acceden a la plataforma Parchemos App del Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., por el uso de *cookies*. Algunos de los datos que se pueden almacenar automáticamente son las URL, el navegador utilizado, dirección IP entre otros.
- Mediante el intercambio de mensajería a través de correos electrónicos.
- A través del acceso a páginas Web de la compañía.
- A través del acceso a la aplicación, creando el usuario y contraseña.
- A través de llamadas telefónicas de atención al usuario.
- Mediante las transmisión o transferencia por parte de los Proveedores y Productores de bienes y servicios.
- Mediante los eventos realizados por el Grupo Empresarial Parchemos S.A.S.

**5.1.2. Forma de recolectar los datos de los domiciliarios.** La recolección de datos personales de las personas que utilicen la plataforma para desarrollar actividades de domiciliarios, se realizará de las siguientes formas:

- A través del acceso a la aplicación, creando el usuario y contraseña.

- A través de formularios en físico.

**5.1.3. Forma de recolección datos de Proveedores y/o Productores.** La recolección de datos personales de los proveedores se realizará de las siguientes formas:

- A través del registro del comercio o establecimiento en la aplicación web.
- A través del intercambio de correos electrónicos y mensajes instantáneos.
- A través de reuniones o comunicaciones telefónicas.
- Mediante el almacenamiento automático de los datos de los usuarios que acceden a la plataforma Parchemos App o la aplicación web., por el uso de *cookies*. Algunos de los datos que se pueden almacenar automáticamente son las URL, el navegador utilizado, dirección IP entre otros.
- A través de terceros recaudadores de datos, durante el registro en la aplicación móvil o web, con autorización implícita al iniciar sesión a través de servicios como los de Google, Apple, o Microsoft, en la opción de “Iniciar sesión con Google” u otros semejantes.
- A través del uso e interacción con el bot de atención al usuario.
- A través del uso de la inteligencia artificial de Parchemos App.
- A través del acceso a la aplicación, creando el usuario y contraseña, y la interacción dentro del sistema.
- A través de llamadas telefónicas de atención al usuario.

**5.2. Finalidades del Tratamiento.** La recolección, almacenamiento, uso y/o circulación de los datos personales de los Usuarios tiene como finalidad principal, prestar los servicios ofrecidos de forma adecuada y con una excelente eficiencia, por tanto, tiene como propósito:

- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar y almacenar los datos personales dentro de los sistemas y archivos de Parchemos App.
- Creación y administración de la cuenta del usuario.
- Prestar el mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación comercial entre el Titular del dato personal y el Grupo Empresarial Parchemos S.A.S.
- Proveer a los usuarios de la información necesaria, a través de la aplicación móvil y/o web, sobre los productos de los Negocios, para formalizar la relación de consumo de dichos productos.
- Realizar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Prestar los servicios de la empresa y realizar el seguimiento de acuerdo con las necesidades particulares del usuario, con el fin de brindar los servicios y productos adecuados para cubrir sus necesidades específicas.
- Realizar el envío de información de novedades, noticias, boletines, foros de educación, publicidad o mercadeo, ventas a distancia. Haciendo uso de medios

tales como, correo electrónico, notificaciones PUSH, mensajes de texto (SMS), ofertas de productos y/o servicios encontrados en la página web y la aplicación.

- Llevar un registro histórico de la información, con fines de satisfacción al usuario desarrollando análisis sobre los intereses y necesidades; brindando de esta manera un mejor servicio.
- Realizar estrategias de mercado mediante el estudio del comportamiento del usuario frente a las ofertas y con ello mejorar en su contenido, personalizando presentación y servicio.
- Elaboración de prospecciones comerciales y segmentación de mercados.
- Realizar encuestas de satisfacción, para calificar el servicio y la atención por medio de los canales dispuestos para ello.
- Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios de la empresa o tercero; y direccionarlos a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Presentar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control, y tramitar los requerimientos realizados por entidades administrativas o judiciales.
- Usos administrativos, comerciales y de publicidad que se establezcan en los acuerdos suscritos con los clientes Titulares de la información.
- Gestión contable, económica, fiscal y administrativa de clientes.
- Tener acceso a centrales de riesgo para conocer los estados financieros de los clientes.
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Transferencia o Transmisión de Datos Personales nacional o internacionalmente a proveedores con los que el Responsable desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social. Asimismo, se podrá hacer Transferencia a los aliados estratégicos de la empresa para que ejecuten actividades de mercadeo, publicidad y promociones asociadas con el objeto social; todo de acuerdo con las disposiciones de la normativa colombiana.
- Remitir información a los Encargados del Tratamiento para facilitar y mejorar la calidad del servicio.
- Reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial.
- Solicitar la autorización de cobro ante las entidades definidas y autorizadas para ello.
- Llevar registro de las personas que se inscriben en Parchemos App como domiciliarios.

- Realizar registros de gestión económica, contable, fiscal y administrativa, para la gestión de cobros y pagos, de facturación y de cumplimiento de obligaciones financieras.
- Adelantar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas y programación.
- Llevar control del número de domiciliarios existentes que se vinculan a la aplicación.
- Realizar gestión de estadísticas internas, con el fin de hacer seguimiento al funcionamiento de la aplicación.
- Creación de un usuario en los sistemas de Parchemos App para llevar a cabo la actividad de domiciliario independientemente.

De llegarse a presentar otro tipo de finalidades en el tratamiento de datos personales se solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular.

### **5.3. Tratamiento de los datos.**

**5.3.1. Forma de administrar los datos.** La presente política es aplicable para las finalidades descritas, cuando una persona natural registre su información en Parchemos App o Parchemos Web para acceder a las funcionalidades del aplicativo móvil, aceptando los términos y condiciones y la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, o en los demás casos, en los que requiera obtener datos personales, sin perjuicio de las condiciones particulares que apliquen en cada caso.

A partir del momento en que el Titular de los datos personales autoriza la casilla de Tratamiento de Datos Personales dentro de Parchemos App del Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., para la recolección y tratamiento de sus datos personales, éstos podrán usarse en el desarrollo de las finalidades detalladas en esta política.

El Grupo Empresarial Parchemos S.A.S. podrá utilizar los datos personales del Titular como dirección de correo electrónico, dirección de correo postal y/o número de teléfono fijo o celular para enviarle publicidad relacionada con su oferta de productos y servicios o de terceros vinculados en calidad de Proveedores y Productores a Parchemos App, y contactarlo para eventos y otras actividades.

**5.3.2. Tratamiento de datos personales públicos.** Por la naturaleza pública de los datos personales como los nombres y apellidos, la profesión u oficio, número de documento de identificación, entre otros, se tratan sin previa autorización del Titular de los datos personales de naturaleza pública; no obstante, se garantiza la adopción de medidas necesarias que garanticen el resto de principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia,

con el propósito de evitar la difusión y guardar reserva del conjunto de datos de una persona natural vinculada al aplicativo móvil.

**5.3.3. Tratamiento de datos personales sensibles.** No se recolectará, almacenará o tratará datos sensibles, a menos que sea estrictamente necesario. De presentarse la situación, no se realizará ningún tratamiento sin la debida autorización previa, informada y expresa del Titular de la información, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de la misma y se presente alguna de las siguientes excepciones:

- Cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- Cuando el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Cuando el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- Cuando se realice en cumplimiento de una orden pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

De conformidad con lo anterior, la empresa cumple con las siguientes obligaciones relativas al eventual tratamiento de esta clase de datos:

- Informar al Titular que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.
- No condicionar ninguna actividad a que el Titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual).

**5.3.4. Seguridad en el Tratamiento de datos personales sensibles.** Las respuestas a las preguntas sobre datos sensibles son facultativas durante el diligenciamiento de formularios físicos o virtuales, por lo tanto, no serán obligatorias para el acceso a la aplicación móvil. Los datos sensibles que llegaren a ser Tratados por circunstancia especial previa autorización del Titular, serán tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos, y sólo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información, aclarando que no realizará el tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados expresamente por el Titular, y que no cualquier miembro del personal podrá ser autorizado para el acceso a los datos personales.

**5.3.5. Transferencia y/o transmisión de datos a terceros países.** El Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., podrá compartir la información de los datos personales con aquellos terceros que sea necesario para el desarrollo de sus actividades y objeto social, siempre protegiendo los derechos e información del Titular del dato, y que los terceros cumplan con esta reglamentación y la desarrollada por la Constitución, la Ley, y la Superintendencia de Industria y Comercio. De igual modo, podrá validar las demás aplicaciones que tiene instaladas el Titular en su dispositivo móvil, para asegurarse que no existan otras aplicaciones que interfieran con la correcta presentación de los servicios ofrecidos por Parchemos App.

También podrá la empresa realizar la transferencia internacional de datos personales a otros países, siempre que los países receptores cumplan con los estándares adecuados de protección de datos, entendido el estándar como el fijado por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, menos que se configure alguna de las siguientes excepciones legales:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

## **5.4. Bases de datos.**

**5.4.1. Base de datos con información pública.** Los datos contenidos en los registros públicos provienen del cumplimiento de una función reglada, cuyos formularios y procedimientos cumplen una finalidad de publicidad y oponibilidad. Por lo tanto, se entiende que estos datos son de carácter público por disposición legal y no requieren de la autorización previa del Titular para su tratamiento. Sin embargo, se garantiza su tratamiento conforme a los principios rectores y obligaciones de reserva cuando se hallen en bases de datos de la aplicación Parchemos.

**5.4.2. Bases de datos de usuarios y/o clientes.** Son las bases de datos manuales o automatizadas, estructuradas, organizadas y digitalizadas que contienen datos de naturaleza pública y privada de personas jurídicas o naturales en calidad de usuarios o productores de la aplicación móvil Parchemos, en virtud de la inscripción de datos y registro para apertura de cuenta dentro del ecosistema del aplicativo, previa autorización concedida por el Titular de los datos, en la casilla de aceptación, para el almacenamiento de su información personal aportada voluntariamente en el formulario de registro.

Éstas bases de datos pueden contener información sensible, por lo que será usada sólo para los fines descritos de manera estricta y reservada, en documentos físicos o digitales del Grupo Empresarial Parchemos, sujetos a reserva.

**5.5. Privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos personales.** El Grupo Empresarial Parchemos garantiza a los Titulares de la información, la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos entregados, evitando la adulteración, pérdida, consulta indebida, uso o acceso no autorizado o fraudulento por parte de terceros. Bajo el principio de autonomía, la compañía se reserva la facultad de mantener y catalogar como confidencial la información que reposa en sus bases de datos proveniente de los usuarios y clientes, mediante la adopción de las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **VI. CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES.**

**6.1. Derecho de reclamo.** El Titular de datos personales que considere que la información contenida o almacenada en una base de datos que corresponda a los registros de Parchemos App, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales y en esta Política, tiene el derecho y podrá presentar un reclamo ante el Oficial de Protección de Datos del Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., a través de la sección Ayuda de Parchemos App, o en la siguiente dirección de correo electrónico:

[soporte@parchemos.co](mailto:soporte@parchemos.co)

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2011, el reclamo debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos: formularse mediante solicitud dirigida al Oficial de Protección de Datos de Parchemos App, con la identificación del Titular,

la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Y deberá agregar de manera clara el objeto del reclamo, la fotocopia del documento de identidad del Titular, el Registro Civil de Defunción y de Nacimiento en el caso de que el solicitante sea causahabiente, documento de identificación del causahabiente, o del documento que acredite la calidad en la que obra, poder especial o general.

**6.1.1. Reclamos incompletos.** Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. En el evento que transcurridos dos (2) meses desde la fecha de la petición de complementación y/o aclaración del reclamo, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

**6.1.2. Trámite de los reclamos.** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de Parchemos App, la leyenda que diga «reclamo 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 sea decidido por el Área Jurídica y el Oficial de Protección de Datos de Parchemos App.

El reclamo se atenderá dentro del término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de presentación de la solicitud.

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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**6.2. Derecho de consulta.** Los Titulares de los datos personales o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en nuestra base de datos, acreditando la calidad en la que obra, aportando fotocopia del documento demostrativo. El Oficial de Protección de Datos suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular de la consulta, dentro del 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 del 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 de diez (10) días.

La consulta se formulará por el mismo método establecido para la presentación de reclamos de la sección 6.1.

**6.3. Revocatoria de autorización y supresión del dato.** Los Titulares podrán en todo momento solicitar al Oficial de Protección de Datos de Parchemos App, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en la sección 6.1. de esta Política.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

## **VII. VIGENCIAS.**

**7.1. Vigencia del Tratamiento.** Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las bases de datos de Parchemos App durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades expuestas en esta Política para que la Empresa pueda cumplir con sus deberes legales.

Sin embargo, la información será revisada anualmente para verificar la veracidad del dato y finalidad de seguir con su tratamiento, así como para efectos de actualización de la información.

**7.2. Vigencia de aplicación de esta Política.** La presente política iniciará su vigencia el día dieciséis (16) de febrero de 2026 y tendrá validez mientras se ejerza el objeto social de Parchemos App en Colombia, o hasta que la ley disponga asunto en contrario o diferente.

Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte del Grupo Empresarial Parchemos S.A.S., por lo cual se informará oportunamente a los Titulares de los datos personales, de manera anticipada y concreta, en qué consisten las modificaciones, y la vigencia de su aplicación.