

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES VENNDELO

Dando cumplimiento a lo dispuesto en Ley 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Venndelo S.A.S., identificada con Nit. 901.333.007-9, domiciliada en la Cra 53 No. 29 A 130 Piso 4 Medellín-Antioquia, en adelante, Venndelo, adopta la presente “Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales para el portal de contacto Venndelo”, en adelante la Política.

Venndelo es una sociedad por acciones simplificadas domiciliada en la ciudad de Medellín, en desarrollo de su objeto social Venndelo se dedica a: *“Prestar servicios como solución tecnológica en la nube para el desarrollo y la realización de negocios de comercio social colaborativo mediante canales de venta digitales que facilitan los negocios entre proveedores, vendedores y compradores. Para tal fin podrá la sociedad desarrollar servicios o integrarlos con aliados, tales como logísticos, pasarelas de pago, recaudo; distribución, postventa hosting y demás servicios orientados al logro del objeto social”*. Atendiendo a las funcionalidades de Venndelo, existen bases de datos en poder de Venndelo, a los cuales les es aplicable la presente Política.

1. OBJETIVO

Para efectos de la Política, Venndelo actúa como Responsable y/o Encargado según el caso. La Política tiene como fin establecer el mecanismo de autorización para la recolección de datos personales por parte del titular, así como las finalidades del tratamiento de los mismos, procedimientos de consultas y reclamos y los sistemas de seguridad y gestión del riesgo para la adecuada protección de los datos personales.

2. GLOSARIO

- **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 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.
- **Responsable del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que determina la finalidad, contenido o uso de la información de carácter personal recolectada.
- **Encargado del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento
- **Tratamiento de la Información:** Operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permiten la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación de información de carácter personal, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias.
- **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.
- **Finalidad:** Principio que consiste en el uso o fin para el cual se recolecta la información solicitada a las personas, que intervienen en el proceso de compra o venta de un bien o servicio.



- **Mayor de edad:** Persona física mayor de dieciocho (18) años que tiene capacidad para ofertar bienes o servicios o para comprar estos, a través de esta plataforma informática.
- **Mensaje de Datos:** Información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

•

3. PRINCIPIOS

La presente Política se acoge a los principios establecidos en el Artículo 4° de la Ley 1581 de 2012.

4. APLICACIÓN Y VIGENCIA

La Política será aplicable a todas las bases de datos en poder de Venndelo ya sea como Responsable o Encargado en virtud de la aplicación Venndelo.

La vigencia de la Política tendrá un periodo de vigencia indeterminado de conformidad con el desarrollo de la aplicación Venndelo.

5. DEBERES DE VENNDELO COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; para lo cual Venndelo ha habilitado los canales de atención mencionados en la presente política.
- 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 por 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 por el Titular
- 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 de acuerdo a la presente política.
- k) Implementar un procedimiento de atención de consultas y reclamos para los Titulares, frente al tratamiento de los datos.;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. TRATAMIENTO DE DATOS POR UN TERCERO

Venndelo podrá contratar con un tercero para que éste realice el Tratamiento de datos personales. Para tal efecto, Venndelo celebrará un acuerdo con el tercero donde se establecen las finalidades del tratamiento específico, cláusulas de confidencialidad y sus deberes como Encargado. El tratamiento realizado por el tercero debe corresponder a las finalidades autorizadas por el titular del dato a Venndelo.

7. DEBERES DEL ENCARGADO



- 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 ley 1518 de 2012, su Decreto Reglamentario ;
- 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 en la ley 1518 de 2012, su Decreto Reglamentario y la presente política;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de ley 1518 de 2012, su Decreto Reglamentario y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite”;
- h) 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;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) 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;
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES



- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Venndelo como Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. AUTORIZACIÓN

Venndelo como Responsable solicitará de manera previa, clara, informada, expresa e inequívoca, al Titular su consentimiento para el Tratamiento de sus datos, mediante los siguientes medios:

- Medio escrito-Formulario
- Oral
- Correo electrónico
- Sitio web y/o Aplicación Móvil
- Mensaje de datos
- Conductas inequívocas del titular de la información, las cuales permiten concluir a los responsables que se otorgó la autorización.

Venndelo solicitara datos que sean necesarios y pertinentes para el uso de la aplicación móvil Venndelo e inherentes al desarrollo del comercio electrónico. Venndelo informará en cada autorización la finalidad por la cual se recolectan los datos.

Venndelo, realiza la recolección de datos personales del Vendedor en las siguientes etapas:

Registro: Formulario en línea (nombre de la tienda, subdominio, nombre, apellidos, correo electrónico, contraseña.)

Configuración de datos recogida y facturación: Formulario en línea (nombre, apellidos, cedula, ciudad de despacho, dirección de despacho, teléfono de contacto.

Configuración modalidad de reintegro: Formulario en línea: opción cuenta bancaria (copia de cedula, copia de RUT (opcional) banco, tipo de cuenta, número de cuenta, certificación bancaria.

Opción Nequi: número del celular.

Autorización Compradores

Venndelo realiza la recolección de datos personales del Comprador al momento de realizar la compra, mediante un formulario en el cual se solicitan los siguientes datos: (correo electrónico, documento de identidad, numero de identidad, nombre, apellido, departamento, ciudad, dirección, teléfono).

10. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO.

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a Venndelo 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 presente 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.

Venndelo pone a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.



11. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

La recolección y tratamiento de datos personales, corresponde a un propósito específico dependiendo de la Base de Datos. A continuación, se describen las finalidades:

Compradores/Pedidos:

- Captación de la dirección IP con el fin de guardar copia de la autorización de la recolección de datos personales.
- Identificar y validar la información personal del Comprador.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales y contractuales pactadas con el Vendedor.
- Gestionar trámites: validar las órdenes de compra, comunicar información respecto al proceso de compra, envío, devolución, atención de garantías, solicitudes, quejas, reclamos.
- Calcular el valor del envío.
- Gestionar el cobro.
- Comunicar actualizaciones, novedades o eventos vinculados a las actividades de comercio electrónico que realice Venndelo o Encargados, sea de forma directa o indirecta.
- Desarrollar estudios internos sobre los intereses, comportamientos, hábitos de compra, geolocalización de los Compradores para comprender mejor sus necesidades e intereses y ofrecer mejores servicios o proveerles información relacionada.
- Contactar al Titular a través de medios telefónicos y medios electrónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado con el vendedor.
- Para ofertas de servicios de valor agregado.
- Realizar campañas publicitarias y comerciales de la red de Vendedores de Venndelo.
- Compartir con el vendedor directo, proveedor y asociado según el caso, la información, pedido, proceso de compra y envío para que éste pueda gestionar trámites como; alistamiento, envío del pedido, facturación, gestión de novedades y/o devoluciones, campañas de marketing, remarketing y optimización.
- Compartir los datos con agencias de marketing con el fin de gestionar las novedades presentadas en el pedido.

- Realizar análisis de los hábitos de compra.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual Venndelo tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc) y para la ejecución de las mismas.
- Compartir los datos personales con los proveedores de servicios de logística de transporte, pasarelas de pago, recaudo del dinero, seguros o intermediarios en la gestión de pagos, call centers, que contribuyan a mejorar o facilitar las operaciones a través de Venndelo, como (sin limitarse a) servicios de transporte, medios de pago, seguros o programas de fidelidad, gestión de novedades y devoluciones entre otros.
- Recibir información comercial y publicitaria de nuestros socios de negocios Producciones Cosmovision S.A., Coordinadora Mercantil S.A., Mayorca Inversiones S.A., Mayorca Diversiones S.A.S. CONJUNTO INMOBILIARIO CALLE 50 SUR P.H y Coordiutil S.A.
- Entregar la información personal a los (el) tercero(s) con los (el) que se contrate el servicio de hospedaje o manejo de información (servidores ubicados dentro o fuera del país) con el fin de que éste(os) puedan cumplir con el objeto contractual.

Vendedores

Venndelo recolectará y tratará los datos personales del Vendedor, entendiéndose por este Vendedor Directo, Proveedor y Asociado para las siguientes finalidades:

- Captación de la dirección IP con el fin de guardar copia de la autorización de la recolección de datos personales.
- Identificar y validar la información personal del Vendedor Directo, Proveedor y Asociado.
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales y contractuales pactadas.
- Gestionar riesgos vinculados al lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico y corrupción.
- Gestionar el lugar de recogida y/o despacho del pedido.
- Reintegro del dinero.
- Gestionar trámites: validar las órdenes de compra, comunicar información respecto al proceso de compra, envió, devolución, atención de garantías, solicitudes, quejas, reclamos.
- Comunicar actualizaciones, novedades o eventos vinculados a las actividades de comercio electrónico que realice Venndelo o Encargados, sea de forma directa o indirecta.

- Desarrollar estudios internos sobre las ventas, pedidos, productos, comportamientos, geolocalización y de los Vendedores para comprender mejor sus necesidades e intereses y ofrecer mejores servicios o proveerles información relacionada.
- Contactar al Titular a través de medios telefónicos y medios electrónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de facturas en relación con las obligaciones derivadas del uso de la aplicación.
- Para ofertas de servicios de valor agregado.
- Compartir con el vendedor directo, proveedor, asociado y comprador según el caso, la información, pedido, proceso de compra y envío para que éste pueda gestionar trámites como; alistamiento, envío del pedido, campañas de marketing, remarketing y optimización, gestión de novedades y/o devoluciones de forma directa o a través de agencias de marketing o call centers, el ejercicio de los derechos del consumidor.
- Realizar análisis de los hábitos de ventas, despacho, novedades y devoluciones.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual Venndelo tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc) para la ejecución de las mismas.
- Compartir los datos personales con los proveedores de servicios de logística de transporte, pasarelas de pago, recaudo del dinero, seguros o intermediarios en la gestión de pagos, call centers, que contribuyan a mejorar o facilitar las operaciones a través de Venndelo, como (sin limitarse a) servicios de transporte, medios de pago, seguros o programas de fidelidad, entre otros.
- Recibir información comercial y publicitaria de nuestros socios de negocios Coordinadora Mercantil S.A., Mayorca Inversiones S.A., Mayorca Diversiones S.A.S. CONJUNTO INMOBILIARIO CALLE 50 SUR P.H y Coordiutil S.A.
- Entregar la información personal a los (el) tercero(s) con los (el) que se contrate el servicio de hospedaje o manejo de información (servidores ubicados dentro o fuera del país) con el fin de que éste(os) puedan cumplir con el objeto contractual.

12. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES



El Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012 y las demás disposiciones concordantes.

13. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Cuando Venndelo realice el Tratamiento de Datos Sensibles se realizará dando a cumplimiento a lo establecido en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones concordantes.

14. REGISTRO DE DATOS PERSONALES DE TERCEROS POR PARTE DEL VENDEDOR

Cuando El Vendedor registre en la aplicación Venndelo datos de terceros, El Vendedor declara que cuenta con la debida autorización por parte de los titulares para la recolección de estos. El tratamiento de estos datos personales se sujetará a las finalidades definidas en la presente Política y las finalidades propias definidas por el Vendedor. El Vendedor actúa en esta circunstancia como Encargado de los datos, por lo que es deber del Vendedor cumplir con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás normas que lo modifiquen o complementen.

Cuando en el ejercicio del derecho de Hábeas Data se presente alguna queja y/o reclamación por parte de los titulares, será el Vendedor quien en este caso deberá dar respuesta a la misma. De ser requerido El Vendedor suministrará a Venndelo copia de la debida autorización para el uso de datos personales. El Vendedor mantendrá indemne a Venndelo en el evento que sea requerido por cualquier concepto, por posibles investigaciones y sanciones en virtud del Derecho de Hábeas Data. Por lo tanto, El Vendedor, se obliga con la aceptación de la presente Política a sustituir extraprocesal, procesal, económicamente a Venndelo en el evento en que sea requerida por cualquiera de los anteriores conceptos.

15. MEDIDAS DE SEGURIDAD

En virtud de los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012, Venndelo cuenta con unas medidas de seguridad de la información para la protección de los datos personales en su poder.



15.1 PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD

Venndelo cuenta con protocolos de seguridad para las personas que tienen acceso a los datos personales, otorgamiento usuario y claves únicas de acceso, la información se almacena de manera digital en servidores en la nube, y se realiza una copia de seguridad diaria de la información.

15.2 MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Como medidas de protección para las bases de datos de Venndelo, Venndelo cuenta con un Firewall y protocolo SSL para el acceso a las bases de datos y permitiendo que la información sea cifrada.

16. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

CANALES DE ATENCIÓN

Las personas cuyos datos hayan sido recolectados y/o tratados por Venndelo en virtud de la aplicación móvil Venndelo podrán ejercer su derecho de conocer, actualizar, rectificar, oponerse y cancelar los datos personales en los siguientes canales: Cra 53 # 29 a 130 Piso 4 o al correo electrónico: info@venndelo.com.

Venndelo expresamente informa que las redes sociales no son canales habilitados para atender consultas y reclamos de los titulares de los derechos.

16.1 PROCEDIMIENTO DE CONSULTA

Cuando el Titular del Dato o sus causahabientes deseen realizar una consulta respecto de los datos personales en las bases de datos Venndelo resolverá la consulta dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la misma por los canales dispuestos.



El área de Venndelo que reciba la consulta deberá en un plazo máximo de un (1) día hábil de haberla recibida, ponerla en conocimiento del área jurídica de Venndelo. Una vez sea conocida por el área jurídica esta deberá:

1. Verificar que el solicitante sea el Titular del dato, para lo cual podrá pedir al solicitante que acredite su condición de titular.
2. Verificar que la consulta contenga mínimo: i) identificación del titular ii) los datos personales que quieren ser consultados iii) dirección, correo electrónico, iv) y de no ser el titular acreditar su condición de causahabiente o representante.
3. Si la consulta no cumple con los requisitos el área jurídica informará al titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la consulta para que subsane la consulta.
4. Si transcurrido dos (2) meses desde realizada la consulta y el solicitante no ha subsanado los requisitos, se entiende que este ha desistido de la consulta. El área jurídica deberá dejar constancia de lo sucedido.
5. Si la consulta cumple con los requisitos, esta será atendida en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde el recibo de la misma (por correo electrónico o físico). Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término indicado anteriormente, Venndelo informará al solicitante tal situación, los motivos de la demora y la fecha en la cual será resuelta la solicitud, fecha que en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. Venndelo dará respuesta a la misma de forma escrita a la dirección física o correo electrónico suministrado al momento de realizar la consulta.
7. Una vez resuelta la consulta el área jurídica dejará constancia internamente.

16.2 PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

Cuando el Titular del Dato, o sus causahabientes consideren que la información personal debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1582 de 2012, Venndelo resolverá la consulta dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la misma por los canales dispuestos.

El área de Venndelo que reciba la consulta deberá en un plazo máximo de un (1) día hábil de haberla recibida, ponerla en conocimiento del área jurídica de Venndelo. Una vez sea conocida por el área jurídica esta deberá:

1. Verificar que el solicitante sea el Titular del dato, para lo cual podrá pedir al solicitante que acredite su condición de titular.
2. Verificar que la consulta contenga mínimo: i) nombre completo y apellidos ii) datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto) iii) medios para recibir respuesta a su solicitud, motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar, prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información iv) Firma (si aplica) y número de identificación.
3. Si el reclamo no cumple con los requisitos el área jurídica informará al titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del requerimiento para que este subsane el requerimiento.
4. Si transcurrido dos (2) meses desde realizado el requerimiento y el solicitante no ha subsanado los requisitos, se entiende que este ha desistido de la misma. El área jurídica deberá dejar constancia de lo sucedió.
5. Si el reclamo cumple con los requisitos, esta será atendida en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde el recibo de la misma (por correo electrónico o físico). Incluyendo en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite”. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término indicado anteriormente, Venndelo informará al solicitante tal situación, los motivos de la demora y la fecha en la cual será resuelta la solicitud, fecha que en ningún caso superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
6. Venndelo dará respuesta a la misma de forma escrita a la dirección física o correo electrónico suministrado al momento de realizar el reclamo.
7. Una vez resuelto el reclamo el área jurídica dejará constancia internamente.

16.3 QUIENES PUEDEN RADICAR UNA CONSULTA O RECLAMO



De conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1582 de 2012, pueden radicar una consulta o reclamo:

- Titulares de los datos personales.
- Causahabientes de los Titulares.
- Representantes legales.
- Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

16.4 VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Política regirá a partir de la fecha de su publicación y dejará sin efectos las anteriores. La misma será actualizada cuando Venndelo lo considere necesario.

Fecha de última actualización 24/03/2020

