

POLÍTICA GENERAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MOTO PLANET SAS

CLIENTES, PROSPECTOS DE CLIENTES, FUNCIONARIOS RED MOTO PLANET SAS, PROVEEDORES Y VISITANTES

ÚLTIMA VERSIÓN: 24 DE MAYO 2024

INTRODUCCIÓN

MOTO PLANET SAS es responsable de los Datos Personales e información que le suministran sus clientes, prospectos de clientes proveedores, contratistas, y visitantes (en adelante, los Titulares).

En la presente Política de Tratamiento se establecen las finalidades, medidas y procedimientos de las Bases de Datos de MOTO PLANET SAS así como los mecanismos con que los Titulares cuentan para conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos suministrados o revocar la autorización que se otorga con la aceptación de la presente Política de Tratamiento.

La aceptación de propuestas, el diligenciamiento de formatos, el acceso a los servicios de la página web www.suzukimotoplanet.com (en adelante la Página Web), el ingreso a las instalaciones de MOTO PLANET SAS y/o la aceptación expresa o inequívoca de las presente políticas, implica la aceptación de los Titulares de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales y su autorización para los usos y otros tratamientos que aquí se describen.

I. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente Política de Privacidad, se entiende por:

1.1. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

1.2. Dato público: Dato personal que no es semiprivado, privado o sensible. Entre otros, son 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 y documentos públicos.

1.3. Dato Privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

1.4. Dato personal sensible: Se entiende como datos sensibles aquellos que afecten la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda afectar la intimidad del Titular o la potencialidad de generar su discriminación.

1.5. Dato personal semiprivado: son aquellos datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. En este caso, para su Tratamiento se requiere a autorización expresa del Titular de la información. Por ejemplo: datos de carácter financiero, datos relativos a las relaciones con las entidades de seguridad social (EPS, AFP, ARL, Cajas de Compensación).

1.6. Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento. Para los efectos del presente documento se entiende como Base de Datos, aquella que contiene información de los Titulares.

1.7. Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento. Para los efectos del presente documento se entiende como Titulares, a los proveedores, contratistas, colaboradores, clientes, usuarios y visitantes de MOTO PLANET SAS.

1.8. Responsable del Tratamiento: Es la Persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, que, actuando por ella misma o con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos. Para los efectos de la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales se entiende como responsable del Tratamiento a MOTO PLANET SAS.

1.9. 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 (MOTO PLANET SAS).

1.10. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

II. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El responsable del Tratamiento de Datos Personales y otra información de los Titulares es MOTO PLANET SAS, NIT 900.160.477-1, domicilio y dirección en la Calle 45 A Sur #52 A -55 Bogotá, Colombia; teléfono: (601) 7412118; correo electrónico: servicioalcliente@suzukimotoplanet.com

III. FINALIDAD Y TRATAMIENTO

3.1. FINALIDADES

Las finalidades para las cuales MOTO PLANET SAS tratará los Datos Personales de los Titulares son:

3.1.1. En relación con la base de datos de clientes:

- a) Cumplir los contratos de servicios celebrados con clientes.
- b) Utilizar los Datos Personales para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos de MOTO PLANET SAS.
- c) Medir niveles de satisfacción.
- d) Realizar encuestas.

- e) Contactar a los titulares para realizar recordatorios sobre mantenimientos y de vencimientos de garantías, así como para informarles sobre los causales que podrían llevar a la pérdida de cobertura.
- f) Ejecutar campañas de fidelización.
- g) Enviar invitaciones a eventos.
- h) Ofrecer productos y servicios de MOTO PLANET SAS.
- i) Comunicar información relacionada con productos para la financiación en la adquisición de bienes y servicios de MOTO PLANET SAS.

3.1.2. En relación con la base de datos de prospectos de clientes

- a) Contactar a los Titulares para ofrecerles bienes y servicios de su interés, recibir ofertas de MOTO PLANET SAS, invitar a la participación en programas, proyectos eventos, socializar políticas, proyectos, programas, resultados y cambios organizacionales.
- b) Transmitir la información y datos personales de los Titulares a las sociedades subsidiarias, filiales o afiliadas a MOTO PLANET SAS, aliados comerciales o a otras sociedades o personas que MOTO PLANET SAS encargue para realizar el procesamiento de la información y cumplir con las finalidades descritas en la presente Política.
- c) Transmitir la información y datos personales de los Titulares a aliados comerciales para que estos contacten a los Titulares para ofrecerles bienes y servicios de su interés, recibir ofertas de los titulares, invitar a la participación en programas, proyectos eventos, socializar políticas, proyectos, programas, resultados y cambios organizacionales.

3.1.3. En relación con la base de datos de proveedores

- a) Realizar los respectivos pagos a proveedores y mantener relaciones comerciales.
- b) Cumplir con los procesos internos de MOTO PLANET SAS en materia de administración de proveedores y contratistas.

3.1.4. En relación con la base de datos de visitantes:

- a) El control y la preservación de la seguridad de las personas, bienes e información de MOTO PLANET SAS.

3.15. Finalidades comunes a todas las bases de datos:

- a) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de MOTO PLANET SAS.
- b) La socialización de políticas, proyectos, programas y cambios organizacionales.
- c) El control y la preservación de la seguridad de las personas, bienes e información de MOTO PLANET SAS.
- d) Realizar procesos al interior de MOTO PLANET SAS, con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas.
- e) Sugerir productos o servicios (incluyendo los de terceros) que MOTO PLANET SAS considera que pueden ser de interés del Titular.
- f) Contactarlo como potencial cliente para mantenerlo informado y ofrecerle nuestros servicios o mejorar los existentes.
- g) Evaluar el nivel de satisfacción de nuestros servicios y los de la Página Web, realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencias y servicios de interés del Titular.
- h) Mantener comunicación con el Titular.
- i) Dar respuesta a preguntas, quejas, reclamos, comentarios o sugerencias respecto de los productos y/o servicios ofrecidos por MOTO PLANET SAS.
- j) Realiza el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de MOTO PLANET SAS.
- k) Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de MOTO PLANET SAS.

3.2. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

MOTO PLANET SAS dará tratamiento a los Datos Personales de los Titulares para cumplir las finalidades descritas en esta Política. Dentro de dichos tratamientos, MOTO PLANET SAS podrá realizar los siguientes:

- a) La comunicación con los Titulares para efectos contractuales, informativos o comerciales.
- b) Establecer comunicación entre MOTO PLANET SAS y los Titulares para el cumplimiento de las finalidades que se establecen en la presente política, a través de los canales autorizados por el titular, los cuales pueden ser llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos.

- c) Ofrecer o informar al Titular sobre productos y/o servicios de MOTO PLANET SAS que puedan ser de su interés, así como suministrar información general por medio de correos electrónicos como parte de una novedad, comunicación, noticia o Newsletter.
- d) De ser el caso, usar la información para dar trámite a los reclamos, quejas, sugerencias respecto de los servicios ofrecidos por MOTO PLANET SAS.
- e) Efectuar o implementar la adquisición u oferta de productos o servicios por parte de MOTO PLANET SAS.
- f) Recabar información acerca del dispositivo que se está utilizando para ver o utilizar la Página Web, como por ejemplo dirección IP o el tipo de explorador de Internet o sistema operativo utilizado y vincularla con información personal para garantizar que la Página Web brinden la mejor experiencia en línea.
- g) Evaluar el uso de la Pagina Web (de manera anónima e integral), así como realizar estadísticas de las actividades de los Titulares, como, por ejemplo, horas de visitas, frecuencia con las que se visita y sitio web que transfirió a la Página Web, de manera que se personalice la experiencia de los Titulares en la Página Web.
- h) Auditar, estudiar y analizar la información de las Bases de Datos para diseñar estrategias comerciales y aumentar y/o mejorar los productos y servicios que ofrece MOTO PLANET SAS.
- i) Cuando la información deba ser entregada para cumplir con leyes, regulaciones o procesos legales, para asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones, para detener o prevenir fraudes, ataques a la seguridad de MOTO PLANET SAS o de otros, prevenir problemas técnicos o proteger los derechos de otros como lo requieran los términos y condiciones o la ley.
- j) Para los casos en que aplique, consultar, almacenar y usar la información financiera obtenida de terceros administradores de Bases de Datos, previa autorización expresa del Titular para dicha consulta.
- k) Las demás descritos en la presente política o permitidos en la Ley, así como aquellos necesarios para cumplir las finalidades descritas en este documento.

IV. DATOS SUMINISTRADOS Y FORMA DE OBTENCIÓN

MOTO PLANET SAS podrá pedir expresamente a los Titulares o recolectar de su comportamiento los datos que sean necesarios para cumplir la finalidad de las Bases de Datos, los cuales son, entre otros:

4.1. EN RELACIÓN CON LAS BASES DE DATOS DE CLIENTES, PROVEEDORES Y VISITANTES

Nombre y apellidos, número de identificación, fecha de nacimiento, dirección de correspondencia, teléfono de contacto, correo electrónico, antecedentes comerciales,

judiciales, relaciones comerciales y familiares con otras compañías o con entidades públicas, necesidades e intereses, lugar de trabajo, huellas dactilares, fotografía o imágenes del rostro y corporales, firma, necesidades e intereses, fechas y horas de acceso a las instalaciones de MOTO PLANET SAS, cualquier otro dato que fuere necesario para lograr las finalidades descritas.

4.2. DATOS RECOPIADOS PARA LA BASE DE DATOS DE MOTO PLANET SAS

Nombre y apellidos, número de identificación, Fecha de nacimiento y edad, dirección de correspondencia, barrio y teléfono de contacto, correo electrónico, firma, empresa o compañía para la cual trabaja, cargo que desempeña en la empresa o compañía para la cual trabaja; información contable, financiera y crediticia, empresa promotora de salud, cualquier otro dato que fuere necesario para lograr las finalidades descritas.

Los datos podrán ser transmitidos explícitamente a MOTO PLANET SAS mediante formatos de ingreso o vinculación, recolectados personalmente a través de sus empleados, prestadores de servicios o representantes, obtenidos mediante consulta a terceros que administren Bases de Datos, o recolectados implícitamente de las operaciones de análisis de grupos objetivo, adquisición de los productos o servicios que son ofrecidos por MOTO PLANET SAS, o de los comportamientos de los Titulares como reclamaciones, solicitudes de información, encuestas, propuestas, ofertas, visita de las instalaciones de MOTO PLANET SAS, de participación en proyectos, programas y eventos, entre otros. MOTO PLANET SAS solo recopilará y/o tratará datos considerados como Datos Sensibles en los casos permitidos por la ley. Para estos casos, los Titulares que no están obligados a suministrar los referidos datos o a autorizar su tratamiento. Una vez suministrados dichos datos y otorgado el correspondiente consentimiento, los datos serán recopilados y tratados únicamente para las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad.

VI. AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y OTRA INFORMACIÓN

Mediante el suministro voluntario de alguno de los Datos Personales en la forma señalada en la presente Política y/o la autorización expresa verbal o por escrito, el Titular autoriza expresa o inequívocamente a MOTO PLANET SAS para recolectar sus Datos Personales y cualquier otra información que llegare a suministrar, así como para realizar el Tratamiento sobre sus Datos Personales, de conformidad con esta Política de Privacidad y las normas legales aplicables.

VII. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Cualquier cambio o modificación sustancial de la presente Políticas de Privacidad, será comunicado oportunamente a los Titulares mediante un comunicado en la Página Web o mediante correo electrónico, adicionalmente se reportará la modificación al Registro Nacional de Base de Datos.

VIII. INFORMACIÓN Y DATOS DE MENORES DE EDAD

Por regla general, MOTO PLANET SAS no usa, ni almacena, o realiza tratamiento alguno sobre datos personales de menores de edad, salvo que fuere estrictamente necesario. Sin embargo, en caso de que por algún motivo se llegare a recopilar datos de menores de edad, MOTO PLANET SAS tendrá en cuenta el respeto y prevalencia de los derechos de los menores, su interés superior y sus derechos fundamentales, de conformidad con lo establecido en las normas de protección de datos personales.

IX. ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Titular autoriza de manera expresa a MOTO PLANET SAS para que almacene los Datos Personales de la forma que considere más segura y oportuna para la debida protección de los datos de los Titulares.

X. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y OTRA INFORMACIÓN

Las medidas de seguridad con las que cuenta MOTO PLANET SAS buscan proteger los datos de los Titulares con el fin de impedir su pérdida, adulteración, usos y accesos no autorizados. Para ello, MOTO PLANET SAS de forma diligente implementa las medidas humanas, técnicas y administrativas que razonablemente están a su alcance. El Titular acepta expresamente esta forma de protección y declara que la considera conveniente y suficiente para todos los propósitos.

XI. DERECHOS DE LOS TITULARES

MOTO PLANET SAS informa a los Titulares que, conforme a la legislación vigente, estos tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar su información, y/o revocar la autorización para su tratamiento. En particular, son derechos de los titulares según se establece en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada
- c) Ser informado, 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 ley
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato
- f) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11.1. ÁREA ENCARGADA DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los Titulares para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización es la Dirección de Servicio al Cliente de MOTO PLANET SAS la cual podrá ser contactada en el siguiente correo electrónico servicioalcliente@suzukimotoplanet.com y/o en el siguiente número de teléfono (601) 7412118

11.2. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS

En caso de que desee ejercer sus derechos, el Titular deberá enviar un correo electrónico o físico a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Privacidad. El procedimiento que se seguirá para dichas comunicaciones, serán los que se indican a continuación:

a) Peticiones y Consultas Sobre Datos Personales. Cuando el Titular de los datos o sus causahabientes deseen consultar la información que reposa en las Bases de Datos, MOTO PLANET SAS responderá la solicitud en plazo de máximo diez (10) días hábiles. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al Titular, se le expresará los motivos de la demora y se le señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b) Revocación de autorización, retiro o supresión de la Base de Datos y reclamos Sobre Datos Personales. Cuando el Titular de los datos o sus causahabientes consideren que la información contenida en las Bases de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante MOTO PLANET SAS, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a MOTO PLANET SAS con la identificación de los Titulares, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y se anexarán los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, MOTO PLANET SAS podrá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que MOTO PLANET SAS no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Titular, con lo cual quedará relevada de cualquier reclamación o responsabilidad por el uso, rectificación o supresión de los datos.

Una vez recibido el reclamo completo, cuando este no pueda ser resuelto de manera expedita y siempre y cuando sea técnicamente posible, se incluirá en la base de datos una 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.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al Titular 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. El retiro o supresión no procederá cuando exista un deber contractual de permanecer en la base de datos de MOTO PLANET SAS.

XII. CONTACTO

Cualquier duda o información adicional será recibida y tramitada mediante su envío a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Privacidad.

XIV. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Las Bases de Datos de MOTO PLANET SAS, así como los Datos Personales incorporados en ellas, estarán vigentes durante el plazo necesario para cumplir sus finalidades.

XV. LEGISLACIÓN VIGENTE

La legislación nacional vigente en materia de protección de Datos Personales está contenida en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1266 de 2008 y las normas que las modifiquen o complementen.