

La presente política se define de conformidad con la Ley Estatutaria 1266 de 2008, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. En esa medida la recolección y tratamiento de los Datos Personales de los Titulares estará sujeta a las normas vigentes en la República de Colombia sobre protección de Datos Personales.

GRUPO EMPRESARIAL MERCURY S.A.S., sociedad comercial, constituida bajo las leyes de Colombia, con número de identificación tributario 900.490.594-9 (la "compañía"), es la encargada y Responsable del Tratamiento de Datos Personales que la presente Política de Privacidad regula (la "Política de Privacidad"). En ella se establecen las finalidades, medidas y procedimientos establecidos para el uso de las Bases de Datos, así como los mecanismos con los cuales cuentan los Titulares para conocer, actualizar, rectificar, suprimir y en general hacer valer sus derechos.

La aceptación expresa de la presente Política de Privacidad, implica la Autorización para el uso de los Datos y su Tratamiento según lo aquí descrito. En todo caso, esta Política de Privacidad en ningún momento podrá ser interpretada de forma contraria a los derechos y las leyes aplicables.

El Responsable garantiza la protección de derechos como el habeas data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen y la autonomía, con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

I. OBJETO

La Política de Privacidad tiene como objeto establecer los lineamientos, criterios y directrices para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, manejo, Transmisión, anonimización, supresión y, en general, realizar el Tratamiento de los Datos Personales que la Compañía recolecte mediante cualquier medio autorizado por el Titular de Datos.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Los lineamientos, criterios y directrices establecidos en la Política de Privacidad serán aplicables a la Base de Datos de la cual la Compañía sea determinado como el Responsable del Tratamiento de Datos Personales. Estos deberán ser atendidos por la Compañía y por cualquier tercero que sea designado como Encargado del Tratamiento de los Datos Personales que se encuentren almacenados en la Base de Datos de la Compañía.

Sin perjuicio de lo anterior, tanto la Compañía como cualquier tercero Encargado del Tratamiento de Datos Personales, deberán cumplir con las obligaciones previstas en el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (GDPR), Ley 1581 de 2012, y cualquier norma pertinente que modifique, reglamente, complemente sustituya

las leyes existentes en materia de protección de datos personales, posterior de la emisión de esta Política de Privacidad.

III. REGLAS DE INTERPRETACIÓN DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

- 3.1. Para la interpretación de la presente Política de Privacidad, los términos con letra inicial mayúscula tendrán el significado que a ellos se asigne más adelante, y dicho significado será igualmente aplicable al singular que al plural de las definiciones.
- 3.2. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que se les atribuya con el lenguaje técnico correspondiente o, en su defecto, en su sentido natural y obvio, según el caso.
- 3.3. En caso de que se utilice la expresión “incluyendo” deberá entenderse como “incluyendo sin limitación”, salvo que el texto lo establezca de forma taxativa.
- 3.4. Las referencias a leyes aplicables o a disposiciones legales incluyen todas las disposiciones legales adicionadas, extendidas, consolidadas, modificadas o reemplazadas.

IV. DEFINICIONES

Las siguientes expresiones tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les dé, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada en tiempo.

- a) **Compañía:** Será **GRUPO EMPRESARIAL MERCURY S.A.S.** NIT: **900490059-4**, sociedad constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, con domicilio en la carrera 11ª # 93 – 52. Piso 6 edificio torre 93 en la ciudad de Bogotá, correo electrónico: servicioalcliente@grupomercury.com.co.
- b) **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c) **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 la 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.
- d) **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- e) **Confidencialidad:** Se refiere a la obligación especial existente entre todas y cada una de las personas naturales y jurídicas, de derecho público o privado, con quienes la Compañía tenga o haya tenido una relación contractual o de

negocios de cualquier naturaleza. Esta obligación está orientada a que la Información únicamente sea conocida y tratada por quienes cuenten con la debida autorización, en el marco de sus relaciones contractuales.

- f) **Dato personal:** Es cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica, para este último caso siempre que se refieran a datos financieros.
- g) **Encargado del Tratamiento:** Será quien por sí mismo o en asocio con otros, realizará el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del responsable del Tratamiento.
- h) **Información:** Es el conjunto organizado de datos contenidos en archivos físicos y electrónicos, y que pueden ser transmitidos o puestos en conocimiento de terceros a través de cualquier medio de comunicación conocido o por conocerse.
- i) **Información confidencial:** Es aquella Información que por su naturaleza debe mantenerse bajo seguridad, evitando que sea conocida por terceros no autorizados. Se considera como confidencial toda la información que sea importante para la Compañía, ya sea porque evidencia procesos, clientes, acuerdos, contratos, manejos de personal, o porque incorpora datos que le otorgan una ventaja competitiva a La Compañía. En virtud de lo anterior, toda la información que administra posee, trasmite, almacena y usa la Compañía, se considera Información Confidencial.
- j) **Oficial de Privacidad y Tratamiento:** Será el profesional de alto nivel, quien tendrá bajo su responsabilidad el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporarlas, así como la responsabilidad de advertir los riesgos asociados al tratamiento de datos personales. Dentro de la Compañía este rol estará en cabeza de las Direcciones y Lideres de proceso.
- k) **Administradores Delegados:** Serán los Directivos y Lideres de alto nivel, delegados por el Oficial de Privacidad y Tratamiento, quienes tendrán bajo su responsabilidad cada una de las bases o archivos de datos que se generen al interior de su proceso o área de trabajo, debiendo velar por el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporarlas, así como la responsabilidad de advertirle oportunamente al Oficial de Privacidad y Tratamiento, acerca de los riesgos asociados al tratamiento de datos personales.

Dentro de la Compañía este rol estará en cabeza de quienes desempeñen cargos de liderazgo en las áreas de Cartera, Comercial, Compras, Servicio al Cliente, Recursos Humanos, entre otros.

Estas personas serán las encargadas de verificar y controlar el archivo de la información suministrada por los clientes y proveedores, así como los datos referentes a los procesos internos de carácter contractual, comercial, financiero, corporativo y administrativo de la Compañía; contable, fiscal y/o tributario; laboral y de seguridad y control de ingreso y salida de personal.

- l) **Responsable del Tratamiento:** Será la Compañía, quien tendrá la facultad de decidir sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

- m) **Seguridad de la información:** Se refiere a los procesos y procedimientos técnicos, operativos y administrativos necesarios para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, con el fin de garantizar la continuidad del negocio mitigando riesgos por fuga o uso no autorizado de la Información.
- n) **Titular del Dato Personal:** Es la persona natural a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos y que sean objeto de Tratamiento. Es el sujeto del derecho de hábeas data.
- o) **Transferencia:** Es el Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por cuenta del receptor del Dato Personal, siempre y cuando medie autorización del Titular y/o sea necesario en virtud de requerimientos legales o judiciales de autoridad competente.
- p) **Transmisión:** Es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por cuenta del receptor del Dato Personal, siempre y cuando medie autorización del Titular y/o sea necesario en virtud de requerimientos legales o judiciales de autoridad competente.
- q) **Tratamiento de Datos Personales:** Es cualquier operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, sobre los Datos Personales, tales como la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción, supresión y en general, el procesamiento de Datos Personales.
- r)

V. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

GRUPO EMPRESARIAL MERCURY S.A.S. NIT: 900490059-4, sociedad constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Colombia, con domicilio en la carrera 11ª # 93 – 52. Piso 6 edificio torre 93 en la ciudad de Bogotá, correo electrónico: servicioalcliente@grupomercury.com.co., atención por WhatsApp + 57 314 3630625

VI. ACUERDOS CON ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

La Compañía podrá suscribir acuerdos con proveedores de servicios. Estos Proveedores podrán ser autorizados por la Compañía para que directamente o en asocio con otros, realicen el Tratamiento de Datos Personales por cuenta de la Compañía. Para tal fin la Compañía suscribirá un acuerdo para encargado de tratamiento de datos personales.

VII. AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO

Las autorizaciones otorgadas por los Titulares de los Datos Personales serán recolectadas por cualquiera de los medios autorizados por estos y, en todo caso, bajo esquemas que permitan garantizar su posterior consulta. Las autorizaciones serán otorgadas por el Titular a la Compañía, o a quien éste designe, y, en tal caso, se entenderá que el Titular garantiza que se han puesto en su conocimiento en la Política de Privacidad los derechos que le asisten en el marco del Tratamiento de Datos Personales al que son objeto los Datos Personales que suministra.

VIII. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

El Titular de los Datos Personales puede, en todo momento, solicitar a la Compañía como Responsable del Tratamiento de Datos Personales, la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la Autorización que ha otorgado para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo.

No obstante, advertimos que la solicitud de supresión de la información y/o la revocatoria de la Autorización no procederá cuando, como Titular de los Datos Personales, tenga un deber legal o contractual en virtud del cual deba permanecer en la Base de Datos de la compañía.

IX. FINALIDADES DE TRATAMIENTO O USO DE LOS DATOS

Nuestras bases de datos contendrán diversos tipos de datos y se ubicarán física o electrónicamente dependiendo el caso, de acuerdo con las políticas de seguridad y control que maneja la Compañía para la recolección, almacenamiento y protección de los Datos Personales de los Titulares. Los Datos Personales tratados por la Compañía deberán someterse estricta y únicamente a las finalidades aquí definidas. La Compañía almacenará datos personales de los titulares, para que sean tratados directa o indirectamente con las siguientes finalidades:

Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales de proveedores y clientes

- 9.1. Cumplir con las solicitudes con respecto a nuestros productos y servicios.
- 9.2. Gestionar operativa y administrativamente la información de proveedores y clientes en las operaciones económicas, financieras y contables de la compañía y que están directamente relacionadas con la gestión de facturación, cobros y pagos que se presentan en el desarrollo y cumplimiento de los proyectos asumidos contractualmente por la compañía;
- 9.3. Cumplir con los procesos internos para la gestión de toda la información necesaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos, contables y de facturación de la compañía;

- 9.4. Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de la compañía en materia tributaria, corporativa, contable y de facturación de la compañía;
- 9.5. Cumplir con la adecuada gestión y administración de la sociedad.
- 9.6. Transmitir datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes;
- 9.7. Dar cumplimiento a cualquier requisito en materia tributaria, corporativa, contable y de facturación de la compañía, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales, contractuales regulatorias, así como de las políticas internas de la compañía;
- 9.8. Realizar, de forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, de comunicación comercial y actividades de marketing promocional y/o publicidad propia; servicio al cliente, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, habilitación de medios de pago;
- 9.9. Realizar las validaciones para dar cumplimiento a la regulación de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como la regulación de prevención de la corrupción;
- 9.10. Atender y responder peticiones, quejas y/o reclamos que realicen los titulares a través de los canales habilitados;
- 9.11. Consultar y reportar datos financieros ante las centrales de riesgo financiero;
- 9.12. La Transmisión y Transferencia de datos a terceros con los cuales se haya celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo, operativos y/o, legales. En cualquier caso, los terceros estarán obligados en los términos de esta Política de Privacidad;

Finalidades del Tratamiento de Datos Personales de empleados y candidatos:

- 9.1. Cumplir con los procesos internos en materia de admisión, selección, administración y vinculación de postulantes, aprendices, empleados y en general del personal de la compañía o de terceros.
- 9.2. Gestionar la concesión y gestión de permisos, licencias y autorizaciones;
- 9.3. Gestionar sanciones, amonestaciones y llamados de atención a los empleados de la compañía; otorgamiento y cesión de créditos de libranza de los empleados;
- 9.4. Realizar reportes de datos ante las centrales de riesgo financiero;
- 9.5. Realizar actividades de bienestar;
- 9.6. Cumplir con los procesos internos de manejo de nómina de la compañía, pago de salarios, prestaciones sociales, reconocimiento de beneficios legales

- y/o extralegales, junto con la respectiva afiliación al sistema de seguridad social en salud, pensiones, riesgos laborales y caja de compensación laboral de los empleados;
- 9.7. Cumplir con los procesos internos de control de asistencia y el cumplimiento de horario laboral de los empleados de la compañía;
 - 9.8. Gestionar el control de asistencia, cumplimiento de horarios, acceso físico y logístico a las instalaciones de la compañía.
 - 9.9. Capacitar a los empleados y realizar campañas internas;
 - 9.10. Cualquier otro uso que se considere necesario para dar cumplimiento a la ley, las obligaciones de carácter laboral y las políticas internas de la Compañía.

Finalidades del Tratamiento de Datos Personales capturados en videos de seguridad

Cumplir con los procesos internos en materia de seguridad física y electrónica de las personas, los bienes y activos tangibles e intangibles de la compañía, mediante la captura de imágenes de video.

En tal virtud, las cámaras instaladas deben captar imágenes dentro del perímetro correspondiente a las instalaciones físicas de la compañía.

X. CAPTURA DE DATOS Y UBICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

En el caso de videovigilancia en el entorno laboral, las imágenes captadas no pueden ser utilizadas

para fines comerciales o promocionales. Asimismo, está prohibido este sistema en lugares destinados al aseo, descanso o esparcimiento de los trabajadores, entre otros. La información contenida en nuestras Bases de Datos se recolectará, conservará, ordenará y almacenará de la siguiente manera:

10.1. Por medios digitales

Al registrarse en nuestros Sitios Web y Redes Sociales, la Compañía recopila directamente del Titular sus datos. La autorización será otorgada con la aceptación de los términos y condiciones de uso y acceso a nuestro sitio y redes sociales. La información personal también puede ser recopilada por otras fuentes, tales como empresas asociadas, bases de datos públicas puestas a disposición por las diversas esferas del gobierno, las redes sociales y las áreas públicas de otros sitios web en Internet.

Durante la visita del Titular al Sitio Web, el acceso a los Canales de Comunicación dispuestos por la Compañía, la Compañía puede capturar datos referentes al Protocolo de Internet (IP), la ubicación, el tipo de navegador, las páginas y los servicios a los que se accede y/o se solicita, e información de su sesión puede recopilarse

automáticamente. La Compañía puede hacer referencias cruzadas de información personal con información no personal. Cuando las tecnologías permitan identificar a un Titular en particular a través del análisis aislado e independiente de la información o los datos, dicha información o datos serán considerados, a los efectos de esta Política de Privacidad, una Información Personal.

10.2. Por vinculación jurídica o comercial

Cuando se adelante un proceso de selección, contratación o suscripción de un acuerdo comercial, la Compañía podría recopilar directamente del Titular sus datos. La autorización será otorgada con la aceptación del contrato o acuerdo correspondiente, conforme a las finalidades establecidas en nuestras Políticas de Privacidad. La información personal también puede ser recopilada por otras fuentes, tales como empresas asociadas, bases de datos públicas puestas a disposición por las diversas esferas del gobierno, las redes sociales y las áreas públicas de otros sitios web en Internet. Durante la vigencia de un acuerdo o contrato, la Compañía puede capturar datos de terceros vinculados a nuestros clientes, proveedores y empleados.

XI. USO DE COOKIES

La Compañía utiliza cookies, píxeles y otras tecnologías afines en el sitio web. Estas herramientas permiten recopilar datos estadísticos sobre la navegación y registrar las actividades del sitio web y el uso del software, con el objetivo de optimizar nuestros servicios y su funcionalidad.

Estas herramientas proporcionan a la Compañía los siguientes tipos de información, entre otros:

- 11.1. Tipo de navegador y sistema operativo que utiliza el usuario.
- 11.2. Dirección IP del usuario.
- 11.3. Tiempo en que el usuario permanece en el sitio web.
- 11.4. Número de visitas realizadas en el sitio web.
- 11.5. Las cookies son identificadores que el servidor de la compañía envía al dispositivo del usuario, para reconocer el dispositivo que ha sido utilizado durante la visita del sitio web. La mayoría de los buscadores están diseñados para aceptar estas cookies automáticamente.

XII. FORMAS DE OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La Autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de Datos y en general, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta de la persona, los Datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la Base de Datos. La Autorización será generada por la Compañía y será puesta a disposición de la persona con antelación y de manera previa al Tratamiento de sus Datos Personales.

XIII. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

La Compañía utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y dotará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo la Autorización por parte de la persona, Titular de los Datos Personales para el Tratamiento de estos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

XIV. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- 14.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- 14.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- 14.3. Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;

- 14.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio todas aquellas quejas por infracción a lo dispuesto en la Política de Privacidad y la legislación aplicable.
- 14.5. Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión de los Datos Personales suministrados a la compañía, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- 14.6. Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, de acuerdo con el artículo 21° del Decreto 1377 del 2013;
- 14.7. Conocer las modificaciones a esta Política de Tratamiento de Datos, de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones.
- 14.8. Tener fácil acceso a esta Política para la Protección y Tratamiento de Datos Personales.
- 14.9. Conocer a la dependencia o persona facultada por la Compañía frente a quien podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

XV. DEBERES DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

El Titular se obliga a:

- 15.1. Proporcionar información veraz, fidedigna, completa, precisa y comprobable de manera oportuna
- 15.2. Garantizar la autenticidad de los Datos suministrados.
- 15.3. Mantener indemne a la Compañía ante cualquier perjuicio causado por incumplir con la actualización y veracidad de la información solicitada, así como por la falta de información que consigne.

PARÁGRAFO. En caso de que el Titular viole alguna de las disposiciones ya mencionadas en esta sección, se entenderá como una violación de las leyes y regulaciones aplicables, lo cual autorizará a la Compañía para tomar las medidas legales pertinentes.

XVI. DEBERES DE LA COMPAÑÍA

La Compañía se obligará a:

- 16.1. Garantizar el efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 16.2. Informar la finalidad de la recolección de Datos y de los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.
- 16.3. Suministrar, en todo momento, información cierta, fidedigna suficiente, clara y actualizada.
- 16.4. Disponer de mecanismos mediante los cuales se puedan radicar peticiones, quejas o reclamos, de tal forma que quede constancia de la fecha y su posterior seguimiento.
- 16.5. Permitir el derecho de acceso a los Datos Personales.
- 16.6. Solicitar y conservar copia de la respectiva Autorización de recolección y Tratamiento de Datos Personales otorgada.
- 16.7. Adoptar mecanismos de seguridad apropiados y confiables que garanticen la protección de los Datos Personales.
- 16.8. Conservar los Datos Personales y la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 16.9. Tramitar las consultas y reclamos formulados y su posterior seguimiento.
- 16.10. Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 16.11. Todos los demás deberes establecidos en el Capítulo VI del Estatuto del Consumidor.

XVII. DATOS SENSIBLES

Los datos sensibles recopilados por la Compañía serán tratados con estricta confidencialidad y respeto a la normativa de protección de Datos Personales vigente. Estos datos serán utilizados únicamente para las finalidades aquí descritas, garantizando su seguridad, integridad y confidencialidad en todo momento. La Compañía implementará medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos sensibles contra accesos no autorizados, pérdida o alteración accidental o ilícita. Se solicitará el consentimiento explícito de los Titulares para el Tratamiento de sus datos sensibles, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización y, se les informará detalladamente sobre la finalidad del mismo. Los Titulares tendrán derecho en todo momento a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al Tratamiento de los Datos Personales, conforme a lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos.

XVIII. PERSONA O ÁREA ENCARGADA DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Compañía ha designado al Oficial de Privacidad en conjunto con los administradores delegados, como las personas encargadas de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo, relacionadas con los Datos Personales.

El Oficial de Privacidad y Tratamiento o sus delegados conforme a lo establecido en este manual, tramitarán las peticiones, quejas, reclamos, consultas y cualquier otra solicitud en materia de Datos Personales, de conformidad con la Ley y este Manual de Tratamiento de Datos Personales.

Algunas de las funciones particulares del Oficial de Privacidad y Tratamiento, y de sus delegados en relación con Datos Personales son:

Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o este Manual de Tratamiento de Datos Personales, como, por ejemplo:

- i.) Solicitudes de actualización de Datos Personales;
- ii.) Solicitudes de conocer los Datos Personales;
- iii.) Solicitudes de supresión de Datos Personales;
- iv.) Solicitudes de información sobre el uso dado los Datos Personales;
- v.) Solicitudes de actualización de los Datos Personales;
- vi.) Solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que NO procedan de acuerdo con la Ley.

El Oficial de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales puede ser contactado a través del correo electrónico servicioalcliente@grupomercury.com.co.

XIX. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE HABEAS DATA Y PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LA INFORMACIÓN PERSONAL

El siguiente procedimiento se establece con el fin de que los Titulares de los Datos Personales puedan ejercer sus derechos, de la siguiente manera:

19.1. Consultas:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía; las cuales serán tramitadas bajo las siguientes reglas:

- i.) La consulta se formulará por escrito físico dirigido al Oficial de Privacidad y Tratamiento en el domicilio de la Compañía o al correo electrónico: servicioalcliente@grupomercury.com.co.
- ii.) Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la Compañía recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las bases de datos de la Compañía y se la hará conocer al solicitante;
- iii.) La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta y se responderá por el mismo medio que fue solicitada;
- iv.) Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho 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.

19.2. Reclamos:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, que consideren que la información contenida en una Base de Datos de la Compañía 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, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, o cualquier otra norma que las modifique, complementa o aclare; formulen un reclamo ante el(los) Oficial(es) de Privacidad y Tratamiento de la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- i.) El reclamo se formulará por escrito físico dirigido al Oficial de Privacidad y Tratamiento en el domicilio de la Compañía o al correo electrónico: servicioalcliente@grupomercury.com.co.
- ii.) El reclamo deberá contener el nombre y el número del documento identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes), la dirección y los datos de contacto e identificación del reclamante. Así mismo,

el reclamo deberá acompañarse con los documentos que el reclamante quiera hacer valer;

- iii.) 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. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo;
- iv.) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al Oficial de Privacidad y Tratamiento de la Compañía, en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado;
- v.) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido;
- vi.) 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;
- vii.) 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;
- viii.) Enviaremos las comunicaciones al titular de la información por el mismo medio por el que recibió la reclamación.

19.3. Peticiones:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen peticiones, con el fin de actualizar, modificar, revocar la autorización y/o suprimir los Datos, las cuales serán tramitadas bajo las siguientes reglas:

- i.) La petición se formulará por escrito físico dirigido al domicilio de la Compañía o al correo electrónico: servicioalcliente@grupomercury.com.co
- ii.) Si la petición es enviada al domicilio de la Compañía y en caso de que quien reciba la petición no sea competente para resolverlo, dará traslado al respectivo Oficial de Privacidad y Tratamiento;
- iii.) Si la petición está incluida en un reclamo o consulta, la petición será atendida en los términos establecidos para cada uno;
- iv.) Si únicamente se radica la petición, será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y se responderá por el mismo medio que fue solicitada;

- v.) Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

XX. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

La Compañía podrá Transmitir y/o Transferir los Datos Personales, proporcionados por los Titulares, con terceros localizados dentro o fuera del territorio nacional determinado como su domicilio, en concordancia con las disposiciones establecidas en la legislación aplicable. La información personal de los Titulares podrá ser comunicada a otras empresas, ya sea que se encuentren dentro o fuera del país de residencia, a los establecimientos de comercio y aliados comerciales con los que tenga una relación contractual vigente para el cumplimiento de las finalidades autorizadas por los Titulares, y a terceros que requieran la información para su Tratamiento de Datos Personales de acuerdo con las finalidades contenidas en la Política de Privacidad, siempre y cuando estos cumplan con los lineamientos establecidos por el GDPR.

XXI. INDEMNIDAD

El titular acepta indemnizar y eximir de responsabilidad a la compañía, sus colaboradores, clientes, proveedores y demás partes interesadas contra cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad, daño o gasto (incluidos, entre otros, honorarios razonables de abogados) que surjan de o estén relacionados con el incumplimiento por parte del Titular de los términos de esta Política de Privacidad o cualquier ley aplicable, así como cualquier uso indebido o no autorizado de la información personal proporcionada por el Titular. Esta indemnización se extiende a cualquier reclamación de terceros, incluidos los daños causados por el uso de la información personal proporcionada por el Titular en violación de esta Política de Privacidad.

XXII. VIGENCIA DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Esta política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir la fecha de su publicación hasta el cierre y liquidación de la sociedad, y podrá ser modificada, corregida o ampliada cuando la Compañía así lo considere necesario. En el evento de que surjan cambios sustanciales que afecten las políticas de tratamiento incorporadas, el responsable del Tratamiento comunicará y publicará oportunamente a los Titulares de

los Datos personales dichos cambios. La comunicación se efectuará a través de las cuentas de correo electrónico de los Titulares o mediante publicación en el sitio web del responsable.

De la misma manera, los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las diferentes Bases de Datos Personales de la Compañía, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, y para las cuales fueron recolectados.

XXIII. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 26 del Decreto 1377 de 2015, implementaremos un proceso de gestión que incluye actividades tendientes a mantener el cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos personales.

XXIV. CONTACTO

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

