

Política de privacidad

Política de Tratamiento de la Información

Tratamiento de Datos Personales

Continautos S.A.S. dando cumplimiento a las disposiciones legales para el tratamiento de información y Protección de Datos Personales (Habeas Data), informamos sobre los tipos de tratamiento de los datos personales que deben ser autorizados por los titulares de los datos de manera previa, expresa e informada.

Respecto al tratamiento de información:

- Recolectar información sobre los usuarios de sus puntos de atención y venta, sitio WEB, contact center.
- Almacenar en nuestras bases de datos la información sobre los usuarios, clientes y proveedores para las finalidades señaladas en el punto 3.
- Utilizar la información proporcionada por los usuarios y titulares de los datos personales para las finalidades señaladas en el punto 3.
- Transferir a terceros los datos personales para efectos de adquisición de servicios, mercadeo, cumplimientos legales y otras finalidades que se describen en el punto 3.

1. Derechos frente al tratamiento de sus datos personales.

CONTINAUTOS S.A.S protege la privacidad y garantiza el tratamiento de los datos personales a los titulares, de tal manera, que puedan conocer, actualizar y rectificar los datos personales que administra. Es por ello que de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los titulares de datos personales, cuentan con los siguientes derechos:

- Presentar solicitudes a CONTINAUTOS S.A.S o al Encargado respecto del uso que le han dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.
- Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de CONTINAUTOS S.A.S, siempre y cuando no exista un deber legal (cuando el usuario ha realizado compras existe una obligación legal y tributaria de dejar el registro de las compras realizadas, por lo cual, esta información debe permanecer en el registro de ventas de CONTINAUTOS S.A.S, lo anterior con fundamento al artículo 60 C.Co) o una obligación de carácter contractual en cabeza del titular con CONTINAUTOS S.A.S, en virtud de la cual el titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus datos personales o revocar su autorización para el tratamiento de los mismos. Si no hay un deber legal o contractual y CONTINAUTOS S.A.S. no ha suprimido los datos personales del titular de sus bases

de datos o no ha revocado la autorización de quien está legitimado para revocarla dentro del término legal para ello, el titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que exija la revocación de la autorización y/o la supresión de los datos personales.

Esta Política garantiza que cualquier información que nos provea será mantenida de manera privada y segura. Para dar fe de esto, en este documento proveemos los detalles de qué información registramos y de qué manera la utilizamos. Nunca recolectaremos información sin el consentimiento explícito, previo e informado, a menos que los datos personales hayan sido tratados por CONTINAUTOS S.A.S con anterioridad de la expedición del Decreto 1377 de 2013 y se haya llevado a cabo el procedimiento establecido el artículo 10 del mencionado Decreto.

2. La naturaleza de la información que se recolecta.

Para el desarrollo de las actividades comerciales y operativas CONTINAUTOS S.A.S recolecta, previa autorización expresa, libre e informada, los datos personales de los titulares. Esta información incluye:

- Información de identificación personal como nombres y apellidos, teléfono(s), dirección domicilio y/o residencia, correo electrónico, fecha de cumpleaños, y otro tipo de información que le permita a CONTINAUTOS S.A.S identificar a los usuarios.

Modelo de autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales

CONTINAUTOS S.A.S identificada con el NIT 860.015.118-6, domiciliada con sedes en la Carrera 68 No.20-71 , Autopista Norte No. 128^a-60, Av. 19 No. 106^a-53, Centro comercial Centro Mayor Local Vitrina 4 local 1-120 de la ciudad de Bogotá y CENTRO COMERCIAL ECOPLAZA – Local 127 -128 de Madrid Cundinamarca, como responsable del tratamiento de datos personales, se permite informar, que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, específicamente lo contenido en el artículo 10 de dicho decreto, solicita la autorización de los titulares de los datos personales para continuar con el tratamiento de sus datos personales, tratamiento que podrá implicar la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión, transferencia y/o recepción de datos, los cuales realizará a través de sí misma, terceros encargados del tratamiento y/o sus aliados comerciales o de negocios, con una finalidad comercial y para la correcta prestación de los servicios ofrecidos.

CONTINAUTOS S.A.S pone en conocimiento de sus clientes, así como de sus proveedores y todas las personas vinculadas a la Compañía, el derecho que les asiste para conocer, actualizar, rectificar o suprimir la información suministrada, así como el derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada y/o revocarla, mediante la presentación de un reclamo. Para lo anterior, ha dispuesto de los siguientes medios para recibir solicitudes: correo electrónico: servicioalcliente@continautos.com.co,

recepción de comunicaciones escritas en las direcciones: Carrera 68 No.20-71 y Autopista Norte No. 128ª-60 de la ciudad de Bogotá.

3. Finalidades y uso que hacemos de la información.

- Para suministrar un excelente servicio y para hacer más efectivas, ágiles y seguras las operaciones que los usuarios realicen en CONTINAUTOS S.A.S.
 - Para cumplir a cabalidad con los servicios celebrados con los clientes y usuarios, de acuerdo con sus finalidades para brindar las ofertas, promociones, servicios o productos de CONTINAUTOS S.A.S
 - Para complementar la información y en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los clientes o usuarios de CONTINAUTOS S.A.S. y por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes. – Para enviar información y ofertas comerciales de productos de CONTINAUTOS S.A.S, así como realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de servicios y/o productos que preste o que pudiera llegar a prestar u ofrecer CONTINAUTOS S.A.S.
 - Elaborar estudios de mercado, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado, encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por CONTINAUTOS S.A.S.
 - Para la transmisión de datos personales a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos y/o operativos.
 - Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de CONTINAUTOS S.A.
-
- Para identificar a los usuarios y los servicios solicitados a través del Sitio Web.
 - Para proceder a la facturación y cobro de los productos y servicios.
 - .Compartir los datos personales con empresas de servicios o empresas de “outsourcing” que contribuyan a mejorar o a facilitar las operaciones a través de CONTINAUTOS S.A.S, dentro de las que se incluyen, medios de pago, entidades financieras, compañías de seguros o intermediarios de la gestión de pagos. CONTINAUTOS S.A.S velará porque las políticas de los terceros tengan estándares similares a los de la presente Política.
 - Para suministrar los datos personales de los titulares a las entidades que intervengan en la resolución de conflictos y que tengan competencia para ello.
 - Para enviar información o mensajes sobre los productos y/o servicios, mostrar la publicidad o promoción del momento y toda otra información que consideremos sea de interés de los clientes.

4. Confidencialidad de la información

Los datos de los usuarios serán Tratados únicamente por CONTINAUTOS S.A.S en las formas establecidas en esta Política. CONTINAUTOS S.A.S hará todo lo que esté a su alcance para proteger la privacidad de la información. En ocasiones puede suceder que en virtud de órdenes judiciales, o de regulaciones legales, CONTINAUTOS S.A.S se vea comprometido a revelar información a las autoridades o terceras partes. Los titulares reconocen que su autorización no será necesaria, en virtud de la Ley 1581 de 2012, cuando los datos personales sean requeridos por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. También reconocen los titulares que si la información es interceptada por terceros no autorizados quebrantando nuestras medidas de seguridad para proteger la información, CONTINAUTOS S.A.S no responderá por esa revelación de información.

5. Menores de Edad

Nuestros servicios sólo están disponibles para aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar. Por lo tanto, aquellos que no cumplan con esta condición deberán abstenerse de suministrar información personal para ser incluida en nuestras bases de datos. Aunque pueden hacerlo a través de los padres, tutores o curadores. El tutor o representante legal del menor de edad otorgará su autorización, sin que por ello se excluyan las responsabilidades legales o contractuales del tutor o representante legal. Los datos personales de los menores de edad deben respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se protejan sus derechos fundamentales. De acuerdo con el Decreto 1377 de 2013, CONTINAUTOS S.A.S no tratará datos sensibles de menores de edad, definidos éstos últimos por la Ley 1581 de 2012 como aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan 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.

6. E-mails

Nuestra Política, respecto del envío de emails, tiene los siguientes propósitos:

- E-mails con recordatorios de los servicios que ofrecemos (especialmente aquellos que aún no haya utilizado o no haya utilizado en un tiempo considerable)
- Como e-mails promocionales.
- Para ofrecer servicios relacionados.
- De todas maneras, en cada uno de los e-mails que enviemos siempre ofreceremos la posibilidad de desuscribirse para dejar de recibir e-mails en el futuro.

Si el titular del email no quiere seguir vinculado ni recibiendo emails para las finalidades anteriores, el usuario puede enviar un correo que se encuentra al final de todos los correos que reciba o podrá contactarse con servicioalcliente@continautos.com.co

7. Seguridad y almacenamiento

Empleamos diversas técnicas de seguridad para proteger los datos de accesos no autorizados. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que la seguridad perfecta no existe en Internet. Por ello, CONTINAUTOS S.A.S no se hace responsable por interceptaciones ilegales o violación de sus sistemas o base de datos por parte de personas no autorizadas. CONTINAUTOS S.A.S tampoco se hace responsable por la indebida utilización de la información obtenida por esos medios.

8. Servicio al cliente

Para atender cualquier duda, consulta, queja, pregunta, reclamación o solicitud de cualquier tipo de información relacionada con sus datos personales, particularmente, para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato o revocar la autorización otorgada, Continautos S.A.S. ha dispuesto a servicioalcliente@continautos.com.co

9. Procedimientos para ejercer sus derechos

a. CONSULTAS

CONTINAUTOS S.A.S dispone de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad titulares, formulen CONSULTAS respecto de cuáles son los datos personales del titular que reposan en las bases de datos de CONTINAUTOS S.A.S. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, como trámites electrónicos a través del correo electrónico servicioalcliente@continautos.com.co. Cualquiera que sea el medio, CONTINAUTOS S.S. guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará:

- La identidad del titular del dato personal o su representante. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del titular y los poderes especiales o generales según sea el caso.
- La autorización o contrato con terceros que dieron origen al tratamiento del dato personal del titular, por parte de CONTINAUTOS S.A.S.

Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla 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 CONTINAUTOS S.A.S.

El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando éste último tuviere derecho a ello por ser el titular del dato personal, su causahabiente, su representante y/o apoderado, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta será enviada dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir del hábil siguiente a la fecha en la que la solicitud fue recibida por CONTINAUTOS S.A.S. Esta respuesta será obligatoria aún en los casos en que se considere que el solicitante no tiene capacidad para realizar la consulta, en cuyo caso así se le informará al solicitante y se dará opción de que demuestre el interés y capacidad aportando documentación adicional.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida en los quince (15) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite.

b. RECLAMOS

CONTINAUTOS S.A.S dispone de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad titulares, formulen RECLAMOS respecto a los datos personales tratados por CONTINAUTOS S.A.S que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o por el presunto incumplimiento de los deberes legales de CONTINAUTOS S.A.S. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio CONTINAUTOS S.A.S deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

El RECLAMO deberá ser presentado por el titular, sus causahabientes; las personas facultadas para representar a niños, niñas o adolescentes, cuando estos sean titulares; sus representantes y/o apoderado; aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o sus representantes, así:

- Deberá dirigirse a servicioalcliente@continautos.com.co
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Antes de proceder, el responsable de atender el reclamo verificará:

- La identidad del titular del dato personal o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.

- La autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte de CONTINAUTOS S.A.S., del dato personal del titular.
- Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos CONTINAUTOS S.A.S requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los (15) días siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de CONTINAUTOS S.A.S no es competente para resolverlo, dará traslado al área de servicio al cliente o persona encargada, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se atenderá al interior de CONTINAUTOS S.A.S.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo. 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.

10. Modificaciones de las Políticas de Privacidad

CONTINAUTOS S.A.S podrá modificar en cualquier momento los términos y condiciones de esta Política.

11. Vigencia

Esta Política empezará a regir desde la fecha. Los datos personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la base de datos de CONTINAUTOS S.A.S, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta política y según las normativas legales que nos regulan para las bases de datos electrónicas y documentales.