



## TABLA DE CONTENIDO

### **1. Disposiciones generales**

- 1.1. Objetivo
- 1.2. Marco jurídico
- 1.3. Definiciones

### **2. Derechos de los Titulares de los Datos Personales**

### **3. Deberes y obligaciones de Bike2Web**

- 3.1. Deberes y obligaciones en calidad de Responsable
- 3.2. Deberes y obligaciones en calidad de Encargado

### **4. Cookies**

- 4.1 ¿Qué son las cookies?
- 4.2 ¿Para qué se podrán utilizar las cookies?
- 4.3 ¿Qué tipos de cookies se podrán utilizar y qué uso se les podrá dar?

### **5. Tratamiento de los Datos Personales**

- 5.1. Datos Personales sujetos a Tratamiento
- 5.2. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
- 5.3. Mecanismos para la solicitud de Autorización y la recolección de Datos Personales
- 5.4. Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales
- 5.5. Acceso a los Datos Personales

### **6. Compromiso de seguridad**

### **7. Atención de Consultas y Reclamos relacionadas con el Tratamiento de los Datos Personales**

- 7.1. Área encargada de atender las Consultas y Reclamos
- 7.2. Procedimiento para la presentación de Consultas
- 7.3. Procedimiento para la presentación de Reclamos

### **8. Disposiciones finales**

- 8.1. Vigencia de la Política
- 8.2. Vigencia de las Bases de Datos



## 1. Disposiciones generales

### 1.1. Objetivo

Esta Política de Tratamiento de Información y Datos Personales tiene como objetivo establecer e informar los lineamientos, principios y procedimientos que debe seguir la sociedad **AGENCIA DIGITAL PARA MOVILIDAD S.A.S.** (en adelante “B2W”), actuando como responsable del manejo de los datos personales que recolectan, almacenan, procesan, usan, transfieren, transmiten, ponen en circulación y suprimen, además, de estar comprometida con la privacidad de la información personal de sus accionistas, aliados comerciales, aspirantes, trabajadores, extrabajadores, proveedores, contratistas, clientes, potenciales clientes y del público en general, protegiendo sus derechos en calidad de Titulares y garantizando el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia.

### 1.2. Marco jurídico

Esta Política fue elaborada de conformidad con el Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia, con especial consideración de las disposiciones establecidas en los Artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales; y, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen.

### 1.3. Definiciones

A lo largo de la presente Política las siguientes palabras tendrán el alcance que las acompaña:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- **Aviso de Privacidad:** es la comunicación verbal o escrita, que el Responsable pondrá a disposición de los Titulares, mediante la cual se les informará sobre la existencia de la Política de Tratamiento de Información y Datos Personales que le será aplicable, la forma de acceder a esta y las finalidades a las que estarán sujetos sus Datos Personales.
- **Base(s) de Datos:** conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento.
- **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta (heredero).
- **Consultas:** es la solicitud que realice el Titular, el causahabiente o su representante sobre sus Datos Personales que se encuentren en las Bases de Datos.
- **Cuentas oficiales en redes sociales:** son aquellos perfiles o páginas de las cuales B2W es propietario y administrador exclusivo.



- **Dato(s) Personal(es):** es cualquier información asociada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato(s) Personal(es) Público(s):** son los Datos Personales calificados como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato(s) Personal(es) Semiprivado(s):** son los Datos Personales que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular, sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **Dato(s) Personal(es) Privado(s):** son los Datos Personales que por su naturaleza íntima o reservada solo son relevantes para el Titular.
- **Dato(s) Personal(es) Sensible(s):** son los Datos Personales 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 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.
- **Empleado o ex empleado:** persona natural con la cual la compañía tiene o tuvo en algún momento una relación laboral de forma directa o a través de empresas de servicios temporales o cooperativas de trabajo asociado.
- **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.
- **Hábeas Data:** Es la facultad que tiene el Titular de los Datos Personales de exigir a las administradoras de estos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los Datos Personales, así como la limitación en su divulgación, publicación o cesión.
- **Personal:** son todas las personas naturales que se encuentren vinculadas a B2W y que desarrollan actividades tendientes a desarrollar el objeto de B2W en Colombia, con independencia del tipo de vinculación. Asimismo, se entenderán como Personal a todas aquellas personas naturales vinculadas a los Encargados.
- **Régimen General de Protección de Datos Personales de Colombia/RGPD:** se refiere a la normativa general que regula la protección de datos personales en Colombia, la cual incluye la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y las demás que la complementen o modifiquen.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos o el tratamiento de los datos.
- **Titular(es):** es la persona natural cuyos datos personales son Tratados por B2W.
- **Transferencia de datos:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable 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 fuera o dentro del país.



- **Transmisión de datos:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 2. Derechos de los Titulares de los Datos Personales

De conformidad con lo establecido en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares tendrán los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables o Encargados.
- Solicitar prueba de la Autorización otorgada al Responsable, excepto en los casos en que se encuentre en una excepción a este requisito, de conformidad con lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Ser informado por el Responsable o Encargado respecto del uso que le han dado a los Datos Personales, una vez el Titular lo solicite.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Revocar la Autorización o solicitar la supresión de los Datos Personales en los casos en que durante el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

La lista anterior debe entenderse de manera enunciativa y no limitativa pues se entienden por derechos del titular todos aquellos conferidos por la legislación colombiana y las normas internacionales de aplicación en el país.

## 3. Deberes y obligaciones de B2W

En atención a que en B2W concurren las calidades de Responsable y Encargado, le corresponde el cumplimiento de los siguientes deberes en cada caso:

### 3.1 Deberes y obligaciones en calidad de Responsable

B2W en calidad de Responsable se compromete a:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar copia de la Autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la Autorización otorgada.



4. Conservar los Datos Personales bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre a los Encargados sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado todas las novedades respecto de los Datos Personales que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicarlo al Encargado.
8. Suministrar al Encargado únicamente Datos Personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
9. Exigir al Encargado el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos del Régimen General de Protección de Datos Personales.
11. Adoptar manuales internos de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
12. Informar al Encargado cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
13. Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus Datos Personales.
14. 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.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **3.2 Deberes y obligaciones en calidad de Encargado**

B2W en calidad de Encargado se compromete a:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos por el Régimen General de Protección de Datos Personales.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales.
7. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en el Régimen General de Protección de Datos Personales.
8. 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.
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.



10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1581 de 2012.
11. 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.
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

## 4. Cookies

B2W puede utilizar "*cookies*" o tecnologías similares para la recolección de Datos Personales.

B2W pueden utilizar cookies propias o de terceros para (i) mejorar sus servicios y su funcionamiento, así como para optimizar la experiencia de sus usuarios; (ii) elaborar información estadística; y, (iii) personalizar el contenido que ofrece a sus usuarios con base en un análisis de sus hábitos de navegación

### 4.1. ¿Qué son las cookies?

Las cookies son ficheros que se almacenan en el terminal o dispositivo del usuario que navega a través de Internet y que, en particular, contiene un número que permite identificar al dispositivo del usuario, aunque éste cambie de localización o de dirección IP.

Las cookies son instaladas durante la navegación por Internet, bien por los sitios web que visita el usuario o bien por terceros con los que se relaciona el sitio web, y permiten a éste conocer su actividad en el mismo sitio o en otros con los que se relaciona éste. Por ejemplo: el lugar desde el que accede, el tiempo de conexión, el dispositivo desde el que accede (fijo o móvil), el sistema operativo y navegador utilizados, las páginas más visitadas, el número de clics realizados y datos respecto al comportamiento del usuario en Internet.

Los sitios web B2W son accesibles sin necesidad de que las cookies estén activadas. Sin embargo, su desactivación puede impedir el correcto funcionamiento de estos.

### 4.2. ¿Para qué se podrán utilizar las cookies?

Se utilizarán las cookies necesarias y esenciales para garantizar el uso del sitio web y de las aplicaciones móviles con el objeto de que el usuario pueda navegar libremente, utilizar áreas seguras y opciones personalizadas.

Además, se utilizarán cookies que recogen datos relativos al análisis de uso de la web. Éstas se utilizan para ayudar a mejorar el servicio al cliente, midiendo el uso y el rendimiento de la página para optimizarla y personalizarla.

### 4.3 ¿Qué tipos de cookies se podrán utilizar y qué uso se les podrá dar?



**a. Cookies de sesión:** Las cookies de sesión son aquellas que duran el tiempo que el usuario está navegando por la página web y se borran al término de la navegación. Sirven para almacenar información para la prestación del servicio solicitado por el usuario en una sola ocasión.

**b. Cookies persistentes:** Estas cookies quedan almacenadas en el terminal del usuario por un tiempo más largo, facilitando así el control de las preferencias elegidas sin tener que repetir ciertos parámetros cada vez que se visita el sitio web.

**c. Cookies propias:** Son cookies creadas para el sitio web y que solo puede leer el propio sitio. En la web de B2W, se instalan cookies propias persistentes con las siguientes finalidades:

- Técnicas: Estas cookies sirven para controlar la carga de las imágenes que aparecen en el home, en función de los parámetros que se hayan programado (tiempo, número de veces visto, etc.). Sirven, además, para permitir el acceso a determinadas partes del sitio web y para ubicar al usuario.
- De personalización: Estas cookies permiten al usuario acceder al servicio con algunas características de carácter general predefinidas, en función de una serie de criterios en el terminal del usuario (por ejemplo, el idioma, el tipo de navegador a través del cual accede al servicio, la configuración regional desde donde accede al servicio, etc.).
- De Análisis: Estas cookies permiten seguir el tráfico entrante al sitio web y hacer análisis del comportamiento de los usuarios en el sitio. Estas cookies generan un identificador (id) de usuario anónimo que se utiliza para medir cuántas veces visita el sitio un usuario. Asimismo, registran cuándo fue la primera y última vez que visitó el sitio, cuándo se ha terminado una sesión y su navegación. Esto permite introducir mejoras al sitio web en función del análisis de los datos de uso que hacen los usuarios.

**c. Cookies de terceros:** Son cookies creadas por terceros. Estas cookies consisten en:

- Cookies publicitarias: BW2 utiliza cookies almacenadas por terceros que gestionan los espacios que muestran publicidad de aliados y a las que los usuarios acceden. Estas cookies permiten medir la efectividad de las campañas online, proporcionar información de interés y ofrecer contenidos publicitarios de preferencia del usuario. A través de las políticas de cookies de estos terceros se puede obtener más información sobre su funcionamiento y el uso que hacen éstas.

Al aceptar el uso de cookies, el usuario permite mejorar los sitios web de B2W, para ofrecer un acceso óptimo y dar un servicio más eficaz y personalizado.

En cualquier caso, el usuario puede deshabilitar el uso de cookies cuando lo considere oportuno a través de las opciones de configuración/ajuste del navegador. Se puede bloquear, restringir o deshabilitar el uso de cookies. No obstante, en el caso que se decida cambiar la configuración de las cookies, el servicio prestado a través de los diferentes sitios web podría verse afectado parcial o totalmente.



## 5. Tratamiento de los Datos Personales

### 5.1 Datos Personales sujetos a Tratamiento

En desarrollo de los principios establecidos por el Régimen General de Protección de Datos Personales, B2W se limitará a recolectar los Datos Personales pertinentes y adecuados para las Finalidades para las cuales son requeridos y autorizados por el Titular.

Los Datos Personales que recolecta y trata B2W dependen del contexto de sus interacciones con sus Grupos de Interés, de las solicitudes que a futuro realicen los Titulares de los Datos Personales respecto del Tratamiento de su información, de los servicios o productos que el Titular utilice por parte de B2W. No obstante, de manera general, B2W se abstendrá de recolectar y tratar Datos Personales Sensibles y Datos Personales de niños niñas y/o adolescentes. En los casos en que sea absolutamente necesario recolectar este tipo de Datos Personales, B2W informará a los Titulares los Datos Personales Sensibles y/o los Datos Personales de niños, niñas y/o adolescentes que serían objeto de Tratamiento, y solicitará la correspondiente Autorización, en los términos establecidos por el Régimen General de Protección de Datos Personales.

### 5.2 Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

B2W se reserva el derecho de recolectar y tratar los Datos Personales; y, de solicitar la copia de la respectiva Autorización directamente o por medio de sus Aliados Comerciales o proveedores que tengan la calidad de Encargados. En este último caso, los Aliados Comerciales podrán tener la calidad de Responsables independientes a B2W, así como de Encargados de B2W, situación que se informará por medio de la correspondiente Autorización.

B2W solamente realizará el Tratamiento de los Datos Personales que hayan sido autorizados por su Titular de manera previa, expresa e informada por medio de una Autorización otorgada de manera escrita, verbal o por medio de una conducta inequívoca de parte del Titular. La copia de la mencionada Autorización será conservada por B2W.

En el momento en que el Titular otorgue su Autorización, B2W le informará las Finalidades y el Tratamiento al que estarán sometidos sus Datos Personales, sus derechos y los medios por los cuales podrá ejercerlos. El Titular podrá revocar su autorización y solicitar la supresión inmediata de sus Datos Personales por medio de los canales establecidos en esta Política, a menos de que tenga el deber contractual o legal de permanecer en la Base de Datos.

B2W se reserva el derecho a recolectar datos personales de diferentes grupos de interés como imagen, en el momento en que ingrese a sus oficinas, por razones de seguridad y con la finalidad exclusiva de cumplir con protocolos de vigilancia. En este caso, la autorización estará dada por la conducta inequívoca de ingresar a las instalaciones, en concordancia con señalado en los avisos de privacidad correspondientes.





B2W no estará obligada a solicitar la Autorización del Titular de los Datos Personales cuando se trate de: i) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; ii) Datos Públicos; iii) casos de urgencia médica o sanitaria; iv) información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos

En los eventos señalados, B2W podrá recolectar los Datos Personales, incluso los Datos Sensibles, y transferirlos o entregarlos a las entidades públicas o administrativas correspondientes, o a las que ellas deleguen, en ejercicio de sus funciones, sin que sea necesario advertir de este hecho al Titular. En estos escenarios, B2W se abstendrá de utilizar los Datos Personales para finalidades propias.

### 5.3 Mecanismos para la solicitud de la Autorización y la recolección de Datos Personales

B2W podrá solicitar la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales a sus Grupos de Interés de las siguientes formas:

**5.3.1. Escrita:** es el medio a través del cual de manera física y presencial B2W, en el desarrollo de su objeto social y sus actividades económicas, solicita al Titular la Autorización para el tratamiento de sus Datos Personales, por medio de uno de los modelos vigentes.

**5.3.2. Telefónica:** es el medio a través del cual, de manera audible, B2W, en el desarrollo de su objeto social y sus actividades económicas, solicitará la Autorización y recolectará los Datos Personales.

**5.3.3. Virtual:** es el medio a través del cual, B2W, utilizando medios tecnológicos solicita al Titular su Autorización para el tratamiento de sus Datos Personales. Algunos de los medios tecnológicos autorizados son: la página web, chat oficial y las cuentas oficiales en redes sociales.

**5.3.4. Por conducta inequívoca:** es el medio a través del cual, B2W puede concluir de forma razonables que un Titular otorgó su Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales, a partir de una conducta desarrollada por el Titular.

B2W podrá recolectar los Datos Personales de sus Clientes por medio de, entre otros, los siguientes canales: su contact-center, WhatsApp, su página web, el chat de su página web, el chat de las redes sociales de las marcas que comercializa; sus Centros de Servicio Autorizados; y, los eventos que realice.

### 5.4 Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales

Sin perjuicio de las finalidades que de manera específica autoricen los Titulares por medio de la Autorización, B2W tratará los Datos Personales de acuerdo con las siguientes Finalidades:

#### 5.4.1 Accionistas

- Mantener una eficiente comunicación con información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones existentes con nuestros accionistas.



- Realizar todas las actividades administrativas, contables y tributarias que permitan que B2W cumpla con sus obligaciones sociales, corporativas, crediticias o de cualquier índole con sus accionistas.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Compartirlos con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.

#### 5.4.2 Aliados Comerciales

- Mantener una eficiente comunicación con información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de las obligaciones existentes entre B2W y los Aliados Comerciales.
- Administrar, verificar y consultar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados o sus empleados en relación con la operación de B2W, en listas restrictivas y demás fuentes públicas para la gestión del riesgo de LA/FT/FPADM y C/ST.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa Realizar estudios estadísticos o procesos contables.
- Enviar información institucional, comercial y de interés, por correo electrónico, dispositivos móviles o a través de cualquier medio análogo y/o digital de comunicación, para el fortalecimiento y cumplimiento de la relación comercial entre B2W y los Aliados Comerciales, para el sector y/o la industria.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.
- Enviar información técnica de los productos o servicios de B2W que los Aliados Comerciales se encuentren autorizados para adelantar.
- Realizar el seguimiento a las cotizaciones, ventas y entregas efectivas que realicen de los productos de B2W.
- Realizar el seguimiento a la gestión de los Centros de Servicio Autorizados y centros de distribución y venta.
- Realizar el seguimiento a los servicios postventa de los productos y servicios de B2W.
- Desarrollar programas de entrenamiento de asuntos relevantes para la relación comercial entre B2W y los Aliados Comerciales, para el sector y/o la industria.
- Realizar procesos de actualización de información.
- Realizar actividades administrativas, contables y tributarias que permitan que B2W cumpla con sus obligaciones sociales, corporativas, crediticias y contractuales con sus Aliados Comerciales.
- Compartirlos con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.
- Realizar contacto directo o por medio de cualquier tercero debidamente acreditado por las Compañías con fines de información de productos de interés y el cobro de cartera, a través de cualquier medio de contacto disponible, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, entre otros.



### 5.4.3 Aspirantes, Trabajadores o extrabajadores

- La información que B2W recolecta de aspirantes o candidatos a cargos dentro de esta, es con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante.
- Administrar, verificar y consultar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados o sus empleados en relación con la operación de B2W, en listas restrictivas y demás fuentes públicas para la gestión del riesgo de LA/FT/FPADM y C/ST.
- Desarrollar procesos de selección, evaluación y vinculación laboral, realizar estudios de seguridad y mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo de estos procesos; y, conocer y evaluar la información relacionada con sus actividades académicas, profesionales y laborales.
- Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los trabajadores de B2W y dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de estos, incluyendo, realizar el pago de salarios, prestaciones sociales y demás que se desprendan de la relación laboral.
- Verificar el cumplimiento de las políticas internas de B2W y de sus fines empresariales que incluyen, pero no se limitan al cumplimiento de obligaciones legales o contractuales con terceros.
- Mantener una eficiente comunicación de la información que sea de utilidad para el desarrollo y cumplimiento de los contratos existentes con los trabajadores.
- Administrar los sistemas de información y comunicaciones de B2W, incluyendo, generar copias y archivos de seguridad de la información contenida en los equipos proporcionados por B2W.
- Realizar programas de bienestar corporativo de los trabajadores, de vigilancia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y para actividades de promoción y prevención de la salud.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones, campañas y/o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por B2W.
- Informar sobre temas de actualidad relacionados con las actividades de B2W y con el desarrollo de su objeto social.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia, soportar procesos de auditoría interna o externa y realizar estudios estadísticos o procesos contables.
- La prevención de fraudes y lavado de activos, y el control de los mecanismos y protocolos de seguridad y videovigilancia de la infraestructura y de las instalaciones.
- Emitir certificaciones relativas a su condición de trabajador.
- zEnviar información relacionada con la liquidación, culminación de actividades y participación en futuros procesos de selección, con posterioridad a la terminación del contrato laboral.
- Compartirlos con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.
- Realizar contacto directo o por medio de cualquier tercero debidamente acreditado por las Compañías con fines de información de productos de interés y el cobro de cartera, a través de cualquier medio de



contacto disponible, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, entre otros.

#### 5.4.4 Proveedores y contratistas

- Realizar el proceso de selección y vinculación del proveedor, contratista o aliado con B2W, generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, entre otros.
- Administrar, verificar y consultar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados o sus empleados en relación con la operación de B2W, en listas restrictivas y demás fuentes públicas para la gestión del riesgo de LA/FT/FPADM y C/ST.
- Contactar y contratar a proveedores de servicios o productos que B2W requiera para el desarrollo de sus actividades y la dotación de sus instalaciones u oficinas; así como realizar las solicitudes necesarias para reportar la información contable, legal y tributaria relacionada con aquellos.
- Realizar todas las actividades necesarias para ejecutar adecuadamente los contratos existentes con los Proveedores.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados o sus empleados en relación con la operación de B2W.
- Realizar gestiones contables, fiscales, administrativas, debidas diligencias, facturación y demás propias de la relación comercial.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones, campañas y/o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados B2W.
- Presentar información a autoridades de control y vigilancia y soportar procesos de auditoría interna o externa Realizar estudios estadísticos o procesos contables.
- Compartirlos con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.
- Realizar contacto directo o por medio de cualquier tercero debidamente acreditado por las Compañías con fines de información de productos de interés y el cobro de cartera, a través de cualquier medio de contacto disponible, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, entre otros.



#### 5.4.5 Clientes y potenciales clientes

- Atender las solicitudes, las preguntas, quejas o reclamos presentados por los titulares en los canales de atención de la compañía, relacionados con los productos y/o servicios de B2W; y, de los servicios o productos de B2W que haya solicitado o recibido por medio de un Socio Comercial.
- Administrar, verificar y consultar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como para detectar y/o prevenir el fraude, la corrupción, el soborno nacional y transnacional y otras actividades ilegales, por parte del proveedor, contratista, aliados o sus empleados en relación con la operación de B2W, en listas restrictivas y demás fuentes públicas para la gestión del riesgo de LA/FT/FPADM y C/ST.
- Enviar por correo físico, electrónico, dispositivos móviles, o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación, información comercial sobre las actividades que realiza B2W y sus Aliados Comerciales, sobre el lanzamiento de nuevas campañas publicitarias, promociones, productos o servicios. Así como realizar invitación a eventos comerciales, de mercadeo y de servicios postventa.
- Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, la corrupción y otras actividades ilegales.
- Hacer seguimiento a la experiencia recibida por la prestación de los servicios de B2W; realizar campañas de satisfacción.
- Verificar la información en centrales de riesgo o listas restrictivas, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial, y cuando sea necesario, realizar los reportes a los que haya lugar.
- Informar sobre el estado de las solicitudes de apoyo financiero activadas con el propósito de adquirir productos y/o servicios de B2W.
- Informar sobre cambios en los productos y en los servicios de B2W y de los Aliados Comerciales y realizar actividades de postventa.
- Desarrollar e implementar programas de fidelización y/o mejora de los productos y servicios para los clientes.
- Gestionar transacciones electrónicas con pasarelas de pago.
- Realizar actividades de analítica de información, generación de estadísticas, reportes, investigaciones, estudios de mercado y evaluaciones de satisfacción.
- Respuesta y seguimiento a la gestión de peticiones, quejas y reclamos de todo tipo.
- Acompañamiento a compradores y envío de productos.
- Envío de información comercial, educativa, de importancia para la industria o el sector y de servicio.
- Realizar procesos de actualización de información.
- Informar sobre cambios en las políticas y/o procedimientos de B2W.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Compartirlos con todas las personas naturales o jurídicas, con quienes tenga o llegara a tener alguna relación comercial y/o contractual y con sus aliados estratégicos.
- Gestionar la información de la navegación para mantener el acceso, recordar las preferencias y ofrecer contenido relevante, así como aquellos proporcionados por el uso de 'cookies'.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.



- Adoptar medidas de bioseguridad y salubridad para el control y mitigación del Covid-19 y otras enfermedades.
- Realizar contacto directo o por medio de cualquier tercero debidamente acreditado por las Compañías con fines de información de productos de interés y el cobro de cartera, a través de cualquier medio de contacto disponible, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, WhatsApp, entre otros.

La información de cualquier Titular de datos personales, se podrá compartir con:

- El o los encargados del tratamiento de datos.
- Líneas de negocio a fines y aliados estratégicos de las Compañías.
- Las filiales, subsidiarias, vinculadas o matrices.
- Las personas naturales o jurídicas nacionales o internacionales con las que el Responsable tenga o llegará a tener alguna relación comerciales, contractuales, legales, administrativas y demás.

### 5.5 Acceso a los Datos Personales

El acceso a las Bases de Datos que se encuentren bajo la responsabilidad de B2W solamente estará disponible para el Personal de B2W que requiera acceder y tratar la información para el desarrollo de sus funciones.

B2W no compartirá o entregará las Bases de Datos ni los Datos Personales almacenados en estas a terceras personas con las que no tenga ningún tipo de relación. Sin embargo, en los casos en que lo requiera para alcanzar las Finalidades autorizadas, los Datos Personales podrán ser legítimamente compartidos a terceros, con quienes se firmará el correspondiente acuerdo para proteger la información, los derechos de los Titulares y para tomar todas las medidas pertinentes para que el Tratamiento de la información se realice en cumplimiento de esta Política.

### 5.6 Limitaciones temporales al Tratamiento de Datos Personales

B2W conservará un registro de la información de sus Grupos de Interés antes, durante y después de terminar la relación contractual, que puede incluir Datos Personales y solo para las Finalidades mencionadas. Esta información será conservada por un periodo de retención razonable en atención al: (i) el tiempo durante el cual tengamos una relación con usted y le prestemos nuestros servicios; y, (ii) exista una obligación legal, contable o administrativa y/o requerimientos legales, administrativos, de auditoría o regulatorios a los que estemos sometidos.

B2W almacenará sus Datos Personales por un período de AA + 20 (año actual + 20 años). Terminado este tiempo, destruiremos los Datos Personales o los eliminaremos de nuestras Bases de Datos.

## 6. Compromisos de seguridad de la información



B2W está comprometido con la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales que se encuentran almacenados en sus Bases de Datos, bajo restricciones de acceso y de disponibilidad, impidiendo su consulta por parte de terceros no autorizados.

Por lo anterior, B2W garantiza a los Titulares de los Datos Personales la conservación de los mismos bajo condiciones de seguridad típicas de la industria, que impidan su adulteración, pérdida, robo, consulta pública, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como la implementación de prácticas internas que contribuyan a un ambiente seguro de la información.

## 7. Atención de Consultas y Reclamos relacionadas con el Tratamiento de los Datos Personales

### 7.1 Atención de Consultas, Quejas y Reclamos

Los colaboradores de cada área serán encargados junto con el Oficial de Privacidad de llevar a cabo todos los procedimientos y requerimientos para la protección de los derechos de los Titulares.

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, las Compañías han dispuesto de los siguientes mecanismos que buscan principalmente que los Titulares de la información puedan tener acceso fácil, ágil y permanente a los datos personales que estén bajo el control de esta y ejercer los derechos que correspondan sobre los mismos.

<b>Dirección</b>	Carrera 15 9 A 36 Medellín (Ant.)
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:tratamientodedatos@bike2web.com">tratamientodedatos@bike2web.com</a>

### 7.2 Procedimiento para la presentación de Consultas

- Los Titulares, sus causahabientes, representantes o apoderados, por estipulación a favor de otro o para otro, podrán consultar la información personal del Titular bajo la responsabilidad de B2W, con el propósito de que B2W les suministre la toda la información contenida en sus Bases de Datos que esté vinculada con el Titular.
- Las Consultas deberán formularse a los canales de atención que se establecen en el numeral 7.1.





- B2W podrá solicitar la identificación plena del solicitante y los documentos que demuestren la calidad de Titular, causahabiente, representante o apoderado en la que se actúa, en los casos en que lo considere necesario.
- La Consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la Consulta dentro 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. Si pasaran dos (2) meses desde la fecha del requerimiento efectuado por B2W sin que sea atendido por el Titular, se entenderá que este ha desistido de su consulta.

### 7.3 Procedimiento para la presentación de Reclamos

- Los Titulares, sus causahabientes, representantes o apoderados, por estipulación a favor de otro o para otro, que consideren que la información contenida en las Bases de Datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o, adviertan el presunto incumplimiento al Régimen General de Protección de Datos Personales podrán presentar Reclamos a B2W.
- Los Reclamos deberán formularse a los canales de atención que se establecen en el numeral 7.1., y deben incluir lo siguiente:
  1. identificación del Titular;
  2. calidad en la que actúa el solicitante;
  3. documento que demuestra la calidad en la que actúa el solicitante;
  4. descripción de los hechos que dan lugar al Reclamo;
  5. dirección de notificaciones y respuestas; y,
  6. los documentos o pruebas que se pretendan hacer valer.
- Si el Reclamo resulta incompleto, B2W requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las faltas. Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del Reclamo.
- Una vez recibido el Reclamo completo, el registro asociado al Titular pasará a un estado inactivo y se incluirá en las Base de Datos en las que se encuentra información asociada al Titular, una leyenda que diga “reclamo en trámite”. Adicionalmente, tendrá asociado un registro de solicitud del cliente, tipo reclamo, que permita observar el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá 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 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.

## 8. Disposiciones finales

### 8.1 Vigencia de la Política





El presente documento se actualizó el 12 de febrero de 2024.

Todo cambio sustancial en esta Política será comunicado oportunamente por su página web y por los medios que de manera general use para ponerse en contacto con los Titulares, durante por lo menos 10 días hábiles anteriores a su entrada en vigor.

## **8.2 Vigencia de las Bases de Datos**

Las Bases de Datos bajo la administración de B2W tendrán una vigencia igual al tiempo en que se utilicen los Datos Personales para las Finalidades descritas en esta Política; y, se conservarán los Datos Personales incluidos estas a menos que el Titular solicite su supresión y no exista un deber legal o contractual de conservar la información.