

Política de Privacidad para Clientes

Fidelio Digital S.A.S.

Fidelio se toma la privacidad de la información de sus clientes seriamente.

Toda información entregada se utilizará de acuerdo a la siguiente Política de Privacidad y en concordancia con la Legislación de Protección de Datos establecida a través del Reglamento de protección general de datos 2016/679, todas las regulaciones aplicables, la legislación nacional y cualquiera que le suceda relacionada con la protección de las personas en lo que respecta al tratamiento de datos personales a los que Fidelio está sujeto.

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política de Privacidad y el uso de su información, consulte la sección "Sus derechos". Puede también redactar su preguntas o solicitudes al correo info@fidelio.com.co.

Tenga en cuenta que esta Política de Privacidad se aplica a la información que recopilamos a través del acuerdo o contrato que formaliza esta relación comercial.

Introducción y cambios en la Declaración de privacidad

Se considera que todas las referencias a 'nuestro', 'nosotros', 'nosotras', 'compañía' o cualquier conjugación en cuarta persona de cualquier verbo (recopilamos, procesamos, etc) dentro de este aviso de política (la "Política de privacidad") y dentro de cualquier aviso de consentimiento se refieren a Fidelio Digital S.A.S., en adelante Fidelio, sus subsidiarias, afiliados y asociados ubicados dentro y fuera de Colombia.

Nos esforzamos por proteger la privacidad personal suya y la de sus usuarios. Proporcionamos esta Política de Privacidad para explicar qué podemos hacer con cualquier información personal que recopilemos a través suyo.

Es necesario mantener esta Política de Privacidad actualizada. Le recomendamos que revise regularmente esta sección para asegurarse de haber leído la versión más reciente de este documento. La última versión es del 16 de julio de 2019.

Su consentimiento a esta declaración de privacidad

Al proporcionar sus datos personales, significa que acepta nuestra Política de Privacidad y solicita explícitamente que Fidelio procese, recopile, use y divulgue los datos personales de sus usuarios como se describe en esta Política de privacidad, incluidos los datos personales confidenciales.

También podemos procesar los datos personales para cumplir con una obligación legal (entre otros) o, en este caso, para cumplir un objetivo comercial legítimo. Tome todas las medidas razonables para asegurarnos de que solo recopilemos los datos personales que sean necesarios para lograr este objetivo y no los utilizaremos para ningún otro propósito no previsto en esta Política de Privacidad.

Si no está de acuerdo con alguna parte de esta Política de Privacidad, no nos proporcione los datos personales suyos ni los de sus usuarios. Sin embargo, considere que esta información es el insumo para entregar contenido relevante, diseñar mejores campañas y estructurar mejores sitios para la mejora de la experiencia de sus usuarios y realizar análisis de datos estadísticos para facilitar la toma de decisiones.

Si, una vez que haya proporcionado dicha información, desea que se modifique o elimine por completo de nuestros sistemas, háganoslo saber y nos esforzaremos por cumplir con su solicitud, consulte la sección “Sus derechos” y la sección “Información sobre retención, cancelación de la suscripción, acceso, y otras dudas”.

¿A qué nos referimos con Datos Personales?

Los datos personales se definen en la Legislación de Protección de Datos como cualquier información que se relaciona con una persona identificada o identificable. En el contexto de campañas digitales, dicha información puede incluir su género, edad, dirección, dirección de correo electrónico e historial de educación y empleo, entre otros campos de datos.

Los datos personales para estos fines no incluyen información agregada anónima o el nombre, la dirección y el número de teléfono de una empresa que no se relacione con una persona identificable.

Por lo tanto, no incluye datos agregados (sumas, promedios, agrupaciones, hallazgos generales) que podamos recopilar para comprender a los usuarios y la diversidad de clientes en su totalidad y para permitirnos mejorar una campaña.

Su consentimiento al dejarnos recibir y procesar sus Datos Personales

Usted puede decidir qué datos personales nos proporciona para cumplir nuestros objetivos comerciales conjuntos.

También puede optar por proporcionarnos datos personales si, por ejemplo, intercambiamos información a través de correo electrónico, conversaciones telefónicas o medios que hayamos definido para la comunicación. También puede enviar datos personales solicitándonos que le proporcionemos información procesada.

Al proporcionarnos datos personales, usted confirma que solicita la recopilación y el procesamiento de dicha información con el fin de: (i) celebrar un contrato comercial con usted, (ii) establecer campañas inteligentes de medios, por ejemplo, envíos personalizados o pauta direccionada y construcciones de sitios web para tal fin; o (iii) para cumplir con una obligación legal (entre otras).

Datos Personales Sensibles

Los datos personales sensibles es información relacionada con:

- (a) origen racial o étnico;
- (b) opiniones políticas;
- (c) creencias religiosas o creencias filosóficas;
- (d) la afiliación a un sindicato;
- (e) salud;
- (f) vida sexual y orientación sexual;
- (g) datos genéticos; o
- (h) datos biométricos que se procesan para identificar de manera única a una persona.

En su mayor parte, es información que NO requerimos como parte de nuestro proceso de identificación de hallazgos en datos (almacenamiento, procesamiento y visualización); sin embargo, si recopilamos estos campos de datos, será para nuestros intereses legítimos, como la información de origen étnico que podemos requerir para la construcción de contenido inteligente orientado a una audiencia específica. En dichos casos, le informaremos el caso concreto con una propuesta para abordarlo y una solicitud de autorización escrita.

Cuando lo permita la ley, podemos darle la opción de proporcionarnos datos personales confidenciales para que podamos monitorear y promover oportunidades de mejora en la atención a clientes y mejora en la experiencia al ofrecer servicios.

Sus datos personales confidenciales también pueden procesarse por medios automatizados para promover positivamente la imparcialidad en la toma de decisiones de negocio.

Si nos proporciona datos personales confidenciales, por ejemplo, si nos informa de la afiliación a un partido político en particular de sus usuarios, nos está permitiendo recopilar y utilizar esos datos para cualquier uso comercial apropiado.

Para qué usamos la data personal de sus usuarios

Una vez que hayamos recopilado los datos personales de sus usuarios a través de accesos a sistemas de información, o medios de comunicación, podemos usarlos o divulgarlos de una o más de las siguientes maneras. Estos caen bajo 'Interés legítimo' o 'Requerido para cumplimiento legal':

1. **Oportunidades de negocio:** es posible que utilicemos los datos personales de sus usuarios para identificar patrones comportamentales que resulten en una mejora significativa en la experiencia de servicio, una eficiencia en las operaciones o en el incremento en las ventas, entre otras.
2. **Comunicaciones:** con la información recopilada, tenemos el consentimiento de enviar comunicaciones a usuarios orientadas a informar e incentivar el uso de productos y servicios de su empresa; así como entregar información relevante de su marca.
3. **Análisis:** es posible que utilicemos la información para analizar el comportamiento del mercado, evaluar tendencias de la competencia y medir el tráfico a sitios web. También podemos proporcionar esta información a ciertas agencias de terceros que actúan en nuestro nombre, por ejemplo, las plataformas que nos ayudan con el procesamiento y visualización de datos, según corresponda. También podemos utilizar sus análisis de datos personales o actividades de evaluación comparativa en un nivel agregado o estadístico para respaldar los intereses comerciales y el desempeño legítimos de la compañía y para mejorar la oferta de servicios a los usuarios en general. También podemos compartir datos no personales con otros, como nuestros proveedores de servicios y anunciantes, en

forma anónima agregada, lo que significa que la información no contendrá ninguna información de identificación personal sobre sus usuarios.

4. **Venta o Transferencia:** en el caso de una venta, fusión, consolidación, cambio en el control, transferencia de activos sustanciales, financiamiento, reorganización o liquidación de Fidelio, podemos transferir o ceder a terceros información sobre su relación con nosotros, incluida la información de identificación personal que nos ha proporcionado.
5. **Propósitos legales:** podemos recopilar, utilizar o divulgar los datos personales de sus usuarios si la ley lo permite o si lo exige la ley o cuando consideramos que dicha acción es necesaria para detectar, proteger o defendernos a nosotros o a terceros contra negligencia por error, incumplimiento de contrato, robo, fraude y otras actividades ilegales o dañinas, para cumplir con nuestros requisitos de auditoría y seguridad; y para auditar el cumplimiento o políticas corporativas, procedimientos legales y obligaciones contractuales.
6. **Transferencia fuera de Colombia:** podemos transferir los datos personales de sus usuarios a otras entidades de Fidelio en cualquier parte del mundo según sea necesario para los usos identificados en esta Declaración de privacidad. En particular, los datos que recopilamos pueden transferirse y almacenarse en un destino fuera de Colombia, siempre que el usuario que accede a ellos se encuentre autorizado y cumpla los protocolos de seguridad de acceso. Es posible que los países a los que transferimos datos no operen un nivel equivalente de estándares de protección de datos, aunque confirmamos que tomaremos medidas razonables para tratar de garantizar que sus datos personales se traten de manera segura y de acuerdo con esta Declaración de privacidad y la Legislación de protección de datos. Esto incluye tener acuerdos vigentes con nuestros proveedores de servicios u otros destinatarios de los datos personales de sus usuarios para garantizar su seguridad.

Divulgación de datos personales

Además de las revelaciones requeridas para los usos identificados anteriormente, de vez en cuando podemos divulgar datos personales en la medida necesaria para:

Nuestros proveedores de servicios y subcontratistas, incluidos nuestros afiliados y subcontratistas asociados podrán tener acceso a la información, posterior firma de un acuerdo de confidencialidad. Estos pueden realizar actividades de procesamiento de datos; desarrollo de software; alojamiento y gestión de sitios web; tecnología de la información y servicios de oficina; Proveedores legales, contables, de auditoría y otros servicios profesionales y cualquier otro tercero donde lo exija la ley.

Seguridad

Nos tomamos muy en serio la seguridad de sus datos personales y hemos implementado medidas técnicas y organizacionales adecuadas diseñadas para salvaguardar la información que recopilamos y utilizamos.

Operamos el acceso privilegiado en las cuentas de los usuarios a través de los perfiles de seguridad de acceso, establecidos a través de perfiles de trabajo internos, de modo que solo aquellos equipos que requieren procesar sus datos tendrán acceso a ellos.

Sin embargo, la transmisión de información a través de Internet y correo electrónico no es completamente segura y no podemos garantizar la seguridad de su información en cada consulta. Por lo tanto, le

recomendamos que habilite el acceso a información confidencial estrictamente necesaria para la ejecución eficiente de los objetivos contractuales.

Sus derechos

Tiene derecho a solicitarnos que no procesemos los datos personales de sus usuarios con cualquier fin. Por lo general, le informaremos (antes de recopilar sus datos) si pretendemos utilizar sus datos para el fin específico o si pretendemos divulgar su información a terceros.

En virtud de la legislación de protección de datos, también tiene los siguientes derechos en relación con los datos personales de sus usuarios:

- Si la información es incorrecta o incompleta, puede solicitar que se rectifique.
- Puede solicitar que se elimine la información
- Puede informarnos que ya no está de acuerdo con nosotros al utilizar su información y solicitarnos que dejemos de hacerlo.
- Puede solicitarnos que le enviemos la información que tenemos sobre usted o sus usuarios y pedirnos que se la enviemos a otra persona a través de una solicitud de acceso a tercero comunicándola al correo info@fidelio.com.co con asunto "Solicitud de acceso a tercero" del correo electrónico o carta. Debe indicar el motivo de la solicitud y especificar exactamente qué datos le gustaría ver y los períodos de tiempo a los que se refiere.
- Puede pedirnos que no usemos su información de manera que las computadoras puedan tomar decisiones sobre sus usuarios, por ejemplo, en la automatización de envíos de correo y solicite que nos detengamos (aunque esto significaría que no podríamos considerar campañas masivas y alcance automatizado de audiencias).

Si tiene alguna pregunta, inquietud o queja relacionada con la privacidad, comuníquese con:

Correo electrónico: info@fidelio.com.co

Oficina: Calle 70 No. 7 60 Oficina 401, Bogotá.

Tiene derecho a quejarse de cómo manejamos sus datos personales ante la Oficina de Comisionados de Información (ICO) o cualquier otro organismo regulador relevante en su jurisdicción.

Información sobre la retención, desvinculación, acceso, y otras preguntas

Como parte de nuestro compromiso con su privacidad y la de sus usuarios, no buscamos conservar los datos personales por más del tiempo necesario.

Los datos personales se conservarán de acuerdo con el protocolo de retención de registros de Fidelio y se basarán en los requisitos legales y comerciales pertinentes. Tenemos un interés legítimo en mantener sus datos con el fin de cumplir los objetivos contractuales y también con el fin de solicitar la información para las implicaciones de defensa legal. Mantendremos los datos durante 1 año después de que hayamos terminado

de usarlos para estos fines. Puede contactarse a través de info@fidelio.com.co para aclarar dudas relacionadas.

Puede solicitarnos que los datos personales se eliminen de forma segura antes de que finalice el período de retención correspondiente. Sin embargo, considerando los puntos de la sección “Cómo usamos la data personal de sus usuarios”, continuaremos reteniendo los datos personales hasta (i) completar las obligaciones contractuales, (ii) realizar modificaciones al contrato que soliciten la eliminación de los datos personales o (iii) cumplido el período establecido luego de finalizado el contrato.

Toma de decisiones automáticas

En diferentes etapas de la ejecución del contrato; podemos usar medios automatizados para enviar información relevante a los usuarios. Esto se puede hacer para satisfacer intereses legítimos o por requisitos legales.

Cookies

Las cookies se utilizan comúnmente en Internet y, como muchos sitios web, las utilizamos para ayudarnos a recopilar y almacenar información sobre los visitantes de sitios web.

Las cookies son archivos de texto que contienen pequeñas cantidades de información que se descargan en su dispositivo cuando visita un sitio web. Las cookies se envían de vuelta al sitio web de origen en cada visita posterior o a otro sitio web que reconozca esa cookie. Las cookies son útiles porque permiten que un sitio web reconozca el dispositivo de un usuario.

Las cookies hacen muchos trabajos diferentes, como permitirle navegar entre páginas de manera eficiente, recordar sus preferencias y, en general, mejorar su experiencia. También pueden ayudar a garantizar que los anuncios que ve en línea sean más relevantes para usted y sus intereses.

Nosotros utilizamos dos tipos generales de cookies: (a) Cookies de origen (que proporcionamos directamente a el dispositivo cuando el usuario visita una página web) y (b) Cookies de terceros (que proporciona un tercero que nos representa cuando el usuario visita una página web y algunas páginas web de terceros con quienes nos hemos asociado. Las cookies que utilizamos se pueden dividir en cuatro categorías generales: (1) Cookies Estrictamente Necesarias, (2) Cookies de Rendimiento, (3) Cookies de Funcionalidad y (4) Cookies de Focalización o Cookies de Publicidad.

General

Los sitios web que establezcamos pueden, de vez en cuando, contener enlaces hacia y desde los sitios web de nuestras redes de socios, anunciantes y afiliados. Si sigue un enlace a cualquiera de estos sitios web, tenga en cuenta que estos sitios web tienen sus propias políticas de privacidad y que no aceptamos ninguna responsabilidad u obligación por estas políticas. Verifique estas políticas antes de enviar datos personales a estos sitios web.

Según sea necesario, esta Declaración de privacidad se complementará con requisitos legales adicionales en las jurisdicciones donde realizamos negocios. Nada en esta Declaración de Privacidad o de otro modo creará, o agregará, cualquier derecho o reclamo (ya sea legal, equitativo o de otro tipo) que cualquier persona o personas puedan tener ante la ley o de otro modo contra la compañía o un tercero o cualquiera de sus respectivos directores , funcionarios, empleados, agentes o representantes; ni la existencia de esta Declaración de privacidad o su aplicación impondrá o aumentará ninguna obligación o responsabilidad de Fidelio que Fidelio no tenga de otro modo bajo la ley.