

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CSM ALIMENTOS S.A.S.

NIT: 901.683.543

Con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y toda norma posterior que las modifique o complemente, la sociedad CSM ALIMENTOS S.A.S., identificada con NIT. 901.683.543, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales (en adelante La Política).

1. DEFINICIONES:

Para la implementación de La Política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **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 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.
- **Base 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.
- **Compañía o Empresa:** Se refiere a la sociedad CSM ALIMENTOS S.A.S.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, entre otros.
- **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.
- **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 y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia o en el

exterior, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra fuera del país.

- **Transmisión:** 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.

2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA:

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por CSM ALIMENTOS S.A.S.

3. ALCANCE:

La Política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de CSM ALIMENTOS S.A.S., quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

4. OBLIGACIONES:

La Política es de obligatorio y estricto cumplimiento para CSM ALIMENTOS S.A.S. y todos sus empleados.

5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

CSM ALIMENTOS S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT. 901.683.543, cuyo correo electrónico de contacto es hello@balu.pet.

6. TRATAMIENTO Y FINALIDAD:

CSM ALIMENTOS S.A.S. realizará el almacenamiento, uso, procesamiento, circulación, y en general el tratamiento a la información personal con las siguientes finalidades:

6.1. Respeto de los datos de clientes y consumidores:

- Proveer servicios y/o productos requeridos por nuestros clientes y/o anunciados a ellos.
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no, con el contratado o adquirido por el Titular.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.
- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.
- Informar sobre cambios en productos o servicios.
- Evaluar la calidad de los productos o servicios.
- Desarrollar actividades publicitarias, de mercadeo o promocionales.
- Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.

- Permitir la participación de los titulares de información en programas de lealtad con beneficios, actividades de mercadeo y promocionales (sorteos).
- Contactar al titular por vía telefónica (a través de llamadas y/o mensajes de texto como SMS y/o MMS), correo físico o electrónico, o medios digitales (como aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales, tales como Facebook, Instagram y WhatsApp, etc.) para: (i) enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario; (ii) realizar encuestas de satisfacción; (iii) enviar información sobre los productos o servicios requeridos y su estado; y (iv) en general para todas las finalidades establecidas en estas políticas.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual CSM ALIMENTOS S.A.S. tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc.) para la ejecución de las mismas.
- Transferir y/o transmitir los datos personales recolectados con terceros que tengan la calidad de aliados comerciales y/o de negocio para puedan ofrecer productos y/o servicios que permitan mejorar la oferta de valor destinada a los clientes de CSM ALIMENTOS S.A.S., de acuerdo con las finalidades establecidas en esta política.
- Enviar información de medios de pago electrónicos a plataformas de pago digitales para procesar pagos y compras.
- Facilitar la identificación y prestar una experiencia de servicio completa, por ejemplo, utilizando cookies.
- Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de clientes.
- Verificar antecedentes comerciales y de reputación de los clientes.
- Gestionar actividades de comunicación y fidelización de clientes, así como la atención oportuna de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales.
- Consultar información del titular en centrales de riesgo.
- Consultar o recibir información, vía contratos transmisión o transferencia, que se encuentra contenida en bases de datos de terceros para completar o actualizar los datos personales de los titulares.

6.2. Respeto de los datos de proveedores de bienes y servicios:

- Obtener servicios y bienes.
- Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de proveedores.
- Verificar antecedentes comerciales, de reputación y eventuales riesgos financieros, y de relacionamientos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Formalizar el relacionamiento contractual con el proveedor.
- En general todas aquellas necesarias para la materialización y gestión de la relación contractual de la empresa con el titular y de futuras relaciones contractuales.

6.3. Respeto de los datos relacionados con la seguridad y ética corporativa:

- Gestionar la seguridad de los datos y proteger la integridad de la información.

- Realizar el control de acceso a los sistemas informáticos y plataformas digitales.
- Verificar, controlar y monitorear el desarrollo de los procesos y actividades conforme a los lineamientos y objetivos corporativos y en función del control y aseguramiento de calidad.
- Gestionar el desarrollo de acciones o actuaciones jurisdiccionales, disciplinarias, administrativas o extraprocesales.

Parágrafo: El tratamiento que realizará CSM ALIMENTOS S.A.S. con la información personal consistirá en la recolección, almacenamiento, uso, y circulación de los datos para las finalidades arriba enumeradas. Además, podrá transmitir dichos datos a terceros en Colombia o en el extranjero para que realicen tratamiento de estos por cuenta de CSM ALIMENTOS S.A.S. para el desarrollo de las finalidades arriba enunciadas. También podrá enviar los datos a empresas matrices, subsidiarias, o vinculadas de CSM ALIMENTOS S.A.S., en Colombia y en el extranjero, o con aliados comerciales para que traten la información con las mismas finalidades para las cuales fueron recolectadas.

7. USO DE COOKIES:

Las cookies son pequeños archivos de texto que identifican a su computadora en nuestro servidor como un usuario único. Se entiende aceptado el uso de cookies al navegar en el sitio web. Solo utilizamos las cookies para tratar datos personales cuando se ha aceptado su uso, y le indicamos que los navegadores pueden ser configurados para no aceptar cookies, pero esto podría restringir el uso de la página web y limitar su experiencia en esta. Por ejemplo, las cookies se pueden utilizar para reconocer la dirección de protocolo de Internet, lo que le ahorrará tiempo a quienes se encuentran en la página web o quieren entrar en el futuro. Sin embargo, nos gustaría señalar que el uso de la funcionalidad “Carrito” en el Sitio y la de aceptar una orden sólo es posible con la activación de las cookies.

8. DATOS Y DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:

Conforme con la normativa de protección de datos personales, la información personal de los niños, niñas y adolescentes se encuentra sujeta a una especial protección por parte de CSM ALIMENTOS S.A.S. Esta información podrá ser tratada en el desarrollo de actividades sociales, promocionales y de beneficios a los hijos de los colaboradores. La autorización del tratamiento debe ser otorgada previamente por el representante legal del menor, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado conforme a la razonable determinación de su nivel de madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

El tratamiento de este tipo especial de datos está supeditado al cumplimiento de las condiciones fijadas por la normativa de protección de datos personales, como las siguientes:

- (i) Asegurar que el tratamiento respete el interés superior, los derechos prevalentes y los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
- (ii) Tratar exclusivamente datos que sean de naturaleza pública o que si se tratan datos privados o semiprivados se haga en los términos de la sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.

(iii) Informar al menor y a su representante legal sobre los términos y condiciones de la respectiva actividad.

Para efectos de la autorización, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá darla garantizando que en la medida de lo posible se escuchará al menor y su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

9. DATOS Y DERECHOS DE TITULARES RESPECTO DEL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:

Los datos sensibles serán recolectados y tratados para las finalidades listadas en esta política. CSM ALIMENTOS S.A.S. se compromete a proteger la privacidad durante el procesamiento de sus datos personales identificables y sensibles. Cuando los titulares de la información autoricen de manera expresa el uso de datos sensibles, CSM ALIMENTOS S.A.S. hará uso de estos con especial cuidado y de conformidad con las reglas establecidas en la legislación de protección de datos y sus decretos reglamentarios.

Frente a eventos de recolección de datos sensibles siempre se procederá garantizando al menos las siguientes acciones:

- (i) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- (ii) Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.
- (iii) Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES:

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

- (i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

11. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS:

El Área de servicio al cliente de CSM ALIMENTOS S.A.S. es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

A. Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de CSM ALIMENTOS S.A.S., quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

- (i) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- (ii) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados.
- (iii) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- (iv) En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 el primer plazo.
- (v) Las peticiones, consultas podrán formularse al correo hello@balu.pet o al teléfono 3054447946.

B. Reclamos:

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política de tratamiento, podrán presentar un reclamo ante el área de servicio al cliente y/o al correo electrónico hello@balu.pet el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- (i) El reclamo del titular se formula mediante solicitud dirigida al Área de servicio al cliente, a través del correo electrónico hello@balu.pet, o al teléfono 3054447946 dirigida al Área de servicio al cliente, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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.
- (ii) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- (iii) Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogará con una etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- (iv) 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 plazo.