



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EUROLIFE S.A.S.

BOGOTA



## **1. NOMBRE Y RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA**

Eurolife S.A.S., Identificado con NIT. 830100641-1, ubicado en la Av. 19 número 118-95 de la ciudad de Bogotá D.C., Conmutador: 6 20 86 96 – Portal Web [www.eurolife.com.co](http://www.eurolife.com.co)

## **2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA**

La presente política tiene por objetivo proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas (naturales), a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya encargado a Eurolife. Todo esto de conformidad con la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 del 2013.

## **3. ALCANCE**

Esta política es aplicable a todos los titulares de la información personal que sea objeto de tratamiento y que haga parte de las bases de datos de la EUROLIGE, quien actúa en calidad de responsable.

## **4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales, realizado de forma presencial, virtual y no presencial, la vinculación a cualquier servicio y/o producto de Eurolife. Eurolife, es el responsable directo del tratamiento de los datos personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero el encargo de estos u es de obligatorio cumplimiento del tercero, la implementación de los lineamientos y/o procedimientos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos, (Encargado Interno-Encargado Externo).

## **5. MARCO LEGAL**

- Constitución Política Artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 del 2012
- Decretos reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010 y Decreto Reglamentario 1377 de 2013.
- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011.



## 6. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el consentimiento informado puesto a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

## 7. DEFINICIONES

**Habeas Data:** El derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos bancos de datos de naturaleza pública o privada.

**Hecho Inequívoco:** Es el adjetivo que refiere a aquello que no admite duda o equivocación (No existe posibilidad de error)

**Dato público:** La constitución y las normas han determinado expresamente como público, no es necesaria la autorización del titular (dirección, teléfono y datos).

**Dato privado:** Dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**Dato semiprivado:** no tienen naturaleza íntima, reservada, no publica y su conocimiento puede interesar no solo a su titular sino a un grupo de personas, (dato financiero y crediticio), requiere autorización expresa.

**Dato sensible:** dato de especial protección, ya que afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación. No es objeto de tratamiento excepto cuando sea para salvaguardar un interestatal del titular o este se encuentre incapacitado, y se tenga autorización expresa. (origen racial, étnico, político, religioso).

**Datos de menores:** Siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior y asegure respecto a sus derechos prevalentes. Solo los de naturaleza pública.

**Autorización:** Consentimiento preciso, expreso e informado del titular para llegar a cabo el tratamiento de datos personales.

**Bases de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.



**Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por si 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 si misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o 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.

**Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarios y los derechos particulares o privados consagrados en el art. 08 de la Ley 1712 de 2014.

**Información pública reservada:** Es aquella información que estando en el poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el art. 19 de la Ley 1712 de 2014.

## 8. PRINCIPIOS

Eurolife, aplicará los siguientes principios, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

- a. **Principio de Legalidad:** En el curso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- b. **Principio de Libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales solo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular.
- c. **Principio de Finalidad:** Obliga a que las actividades de recolección de datos personales obedezcan a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley.



- d. Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan error.
- e. Principio de Transparencia:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener de Eurolife, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- f. Principio de Seguridad:** Impone que en la información contenida den los bancos de datos, así como aquella que resulta de las consultas, se incorporen con las medidas técnicas necesarias para garantizar la seguridad de los registros, con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
- g. Principio de Confidencialidad:** El principio de confidencialidad en la información consiste en que todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan carácter público, están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo solo realizar el suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

## 9. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El procedimiento para el tratamiento de los datos personales forma parte integral de esta política y se activa con la autorización del consentimiento. En donde el titular autoriza de manera precisa, expresa e informada la inclusión de su información en las bases de datos a cargo de Eurolife., En cualquier momento el titular puede solicitar la revocatoria, actualización y/o supresión del mismo.



## 10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Eurolife tiene el deber de efectuar un tratamiento integral de los datos según norma administrativa DA009, así mismo los encargados de esto tienen el deber de manejar la información bajo los lineamientos establecidos por Eurolife para tal fin. (Anexo 1).

Eurolife, cuenta con diferentes momentos en donde puede requerir la autorización del titular.

- Autorización del Tratamiento de datos de Niños, Niñas y Adolescentes: En el momento de la matrícula (Anexo 2).
- Autorización del Tratamiento de datos para Clientes y Farmacias (Comerciales): Aquí contamos con dos opciones; Si el titular realiza la solicitud de domicilio telefónico, en el momento del pedido el agente informa bajo un guion, el soporte del mismo es el Call ID (Anexo 3) y si el titular realiza la compra directamente en la farmacia, el vendedor entrega el formato de autorización. (Anexo 4).

Se ratifica que los datos inherentes a la prestación del servicio (Hecho Inequívoco), No requerirán de autorización por parte del titular y/o cuando:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funcionarios legales o por orden judicial.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencias médicas o sanitarias.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

## 11. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

El titular de la información tendrá derecho a Conocer, Actualizar, Rectificar y Revocar sus datos en cualquier momento, como también a acceder a su información y/o solicitar la prueba de autorización otorgada, de manera gratuita, ágil y eficaz.

Si durante el manejo de la información, el titular no se encuentra conforme con esto, podrá presentar ante la Superintendencia, todas aquellas quejas por infracciones según lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 o Ley 1712 de 2014 y demás normas que la modifiquen, adicionen y/o complementen.



Los derechos de los titulares, mientras acrediten su identidad podrán ser ejercidos por:

- a. El titular.
- b. Por sus causahabientes.
- c. Representante y/o apoderado del titular.
- d. Por las entidades públicas y/o administrativas, en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- e. Por estipulación de otro o para otro.

## **12. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Eurolife SAS deberá cumplir los siguientes deberes de Responsabilidad con el tratamiento de los datos personales.

- a. Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado y fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados.



- k. Informar al encargado del tratamiento 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.
- l. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado de sus datos.
- m. 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.

### **13. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Deber de Eurolife: El adecuado tratamiento de la información de sus Clientes, bajo las siguientes cláusulas de terceros. Se asegura una cláusula contractual en estas materias (Anexo 6 y 7).

La compañía realiza el tratamiento de datos personales (responsable del tratamiento), deberá cumplir los siguientes deberes.

- a. Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados por la ley.
- f. Registrar en las bases de datos el guion "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente política o la ley.
- g. Insertar en la base de datos el guion "información en discusión judicial", una vez notificado por parte de la autoridad competente.
- h. Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular y/o facultadas por la ley para dicho efecto.
- j. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones de los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de los titulares.





- k. Cumplir con las instrucciones y los requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

#### **14. PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS**

Este procedimiento se hace a través de los canales dispuestos por Eurolife por medio del correo electrónico [servioalcliente@eurolife.com.co](mailto:servioalcliente@eurolife.com.co) o en las instalaciones de la compañía.

Estos requerimientos deberán ser resueltos durante los días según lo estipulado por la ley, abajo relacionado

- a. Consulta de información: Los titulares podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos cuyo tratamiento se encuentre a cargo de Eurolife SAS y que no tenga excepción alguna.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles prorrogables máximo por cinco (5) días hábiles más, los cuales son contados a partir de la fecha de su recibido, para poder realizar dicha se expresarán los motivos de la demora y se señalará la nueva fecha en la cual se atenderá la consulta.

Así mismo, podrá elevar cualquier solicitud, petición, queja o reclamo a través del correo electrónico: [servioalcliente@eurolife.com.co](mailto:servioalcliente@eurolife.com.co) o ingresando a nuestro sitio web: [www.eurolife.com.co](http://www.eurolife.com.co)

- b. Reclamos: cuando el titular considere que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión. O cuando se advierta del presente incumplimiento de los deberes.

Si el reclamo resulta incompleto, el titular tendrá 5 días hábiles, para subsanar las fallas. En el evento en que haga falta información, si pasados dos meses de presentado el requerimiento, no se ha presentado la información requerida se entenderá como desistido.

En caso de que la persona la cual recibe dicho reclamo no sea la competente, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles, informará al interesado.

Cuando el reclamo se encuentre completo, se incluirá en la base de datos - "reclamo en trámite", y el motivo del mismo en un término no mayor a dos días hábiles. Dicho guion deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.



El término máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles, a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, cuando no fuera posible atenderlo dentro de este término se le informará al interesado los motivos de la demora y se le dará la nueva fecha, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El titular podrá generar reclamo mediante solicitud escrita o electrónica, con la descripción de los hechos, dirección, teléfono y lugar de contacto acompañado de los documentos necesarios.

## **15. MODIFICACIONES DE LAS POLÍTICAS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Eurolife SAS se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y/o procedimientos del tratamiento de datos personales.

Cualquier cambio establecido, será publicado y anunciado.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

## **16. VIGENCIA**

La política de Tratamiento de Datos personales rige a partir del 1 de enero de 2018.

