

AVISO DE PRIVACIDAD CLIENTES SERFUNORTE LOS OLIVOS.

Con el fin de dar cumplimiento con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, en lo que resulte aplicable la Ley 1266 del 2008 y demás normativa aplicable mediante la cual se han dictado disposiciones generales para la protección de Datos Personales, les informamos que **SERVICIOS FUNERARIOS COOPERATIVOS DE NORTE DE SANTANDER – LOS OLIVOS** (en adelante “**SERFUNORTE LOS OLIVOS**” o el “Responsable”), identificada con el NIT 800254697-5 y con oficina administrativa ubicada en la Calle 14 # 0-73 Barrio La Playa, Cúcuta, Norte de Santander, es el Responsable del Tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, transmisión, transferencia, circulación y/o supresión), de los Datos Personales (cualquier información vinculada o que pueda asociarse al Titular) suministrados por usted, como Titular de la información, a **SERFUNORTE LOS OLIVOS**.

El siguiente es un “Aviso de Privacidad”, el cual tiene como finalidad informarle acerca de los derechos que usted tiene como “Titular” de los Datos Personales, así como la finalidad del Tratamiento realizado por **SERFUNORTE LOS OLIVOS** respecto de la información que sea recolectada o proporcionada por usted. No obstante lo anterior, le informamos que **SERFUNORTE LOS OLIVOS** cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual puede ser consultada en la siguiente dirección electrónica: cucuta@losolivos.co.

1. Derechos de los Titulares de los Datos Personales

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a **SERFUNORTE LOS OLIVOS**, en su calidad de responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **SERFUNORTE LOS OLIVOS**, en su calidad de responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen).
- c) Ser informado por **SERFUNORTE LOS OLIVOS**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante “SIC”) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez

haya agotado los mecanismos de consulta y/o reclamo dispuestos por **SERFUNORTE LOS OLIVOS**.

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del Dato Personal cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la SIC haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

2. Finalidades del Tratamiento de los Datos Personales

SERFUNORTE LOS OLIVOS podrá realizar Tratamiento de los Datos Personales del Titular, para las siguientes finalidades:

- a) Desarrollo de propuestas comerciales de los productos y servicios ofrecidos por **SERFUNORTE LOS OLIVOS** a sus clientes.
- b) Tramite de solicitudes de vinculación como afiliado.
- c) Realización y ejecución de contrato de prestación de servicios celebrados entre **SERFUNORTE LOS OLIVOS** y sus clientes.
- d) Control y prevención del fraude.
- e) Liquidación y pago de auxilios y seguros complementarios.
- f) La elaboración de estudios técnico-actuariales, realizar investigaciones, estadísticas, encuestas y análisis de tendencias del mercado y en general.
- g) Todo lo que involucre la gestión integral del plan, seguro y/o servicio funerario contratado.
- h) Contactar a los clientes con el fin de realizar encuestas y evaluar la calidad de los productos y servicios.
- i) Realizar trámites de facturación de servicios prestados por **SERFUNORTE LOS OLIVOS** a sus clientes.
- j) Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos.
- k) Información sobre el cambio o actualización de productos y servicios.
- l) Realizar todo tipo de publicidad, promoción y actividad comercial relacionada con su objeto social y el de sus compañías filiales o relacionadas, incluyendo, pero no limitándose a: (i) planes de prevención exequial (prenecesidad), servicios funerarios, velación virtual, cementerio virtual y servicios post-exequiales y, (ii) noticias y anuncios de la organización y del sector de funerarias y servicios exequiales.

- m) Celebrar convenios con terceros.
- n) Consulta, almacenamiento, administración, transferencia, procesamiento y reporte de información a las centrales de información o bases de datos debidamente constituidas referente al comportamiento crediticio, financiero y comercial.
- o) Cualquier otra finalidad que llegare a resultar en desarrollo de la relación comercial entre **SERFUNORTE LOS OLIVOS** y el Titular.

3. Tratamiento de Datos Sensibles.

Por “Datos Sensibles” se deberá entender toda información que pueda afectar la intimidad del Titular o cuyo uso pueda 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, la vida sexual y los datos biométricos.

SERFUNORTE LOS OLIVOS no podrá realizar Tratamiento de los Datos Sensibles, salvo cuando el Titular haya dado su autorización expresa.

4. Procedimiento de Consultas y Reclamos

En caso en que desee consultar los Datos Personales objeto de Tratamiento por **SERFUNORTE LOS OLIVOS**, deberá realizar una solicitud al correo electrónico cucuta@losolivos.co, a la dirección Calle 14 # 0-73 Barrio La Playa, Cúcuta, Norte de Santander o al número telefónico (5) 828888, 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 le informará, 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.

En caso en que considere que la información contenida en una base de datos de **SERFUNORTE LOS OLIVOS** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos esta política o en la ley, usted podrá presentar un Reclamo al correo electrónico cucuta@losolivos.co, a la dirección Calle 14 # 0-73 Barrio La Playa, Cúcuta, Norte de Santander o al número telefónico (5) 828888, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

Código: PQ-01-04
Versión: 02
Pág. 3 de 5



SC-3632-1



SA-579557



OS-579559



Av. Gran Colombia
No. 4E-39 B. Popular
Tel.: 575 52 10
Sede Administrativa
Cil. 14 No. 0-73 B. La Playa
Tel.: 582 88 88
Línea Nacional
018000 911134
Cúcuta, Colombia
www.losolivos.co

- (i) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **SERFUNORTE LOS OLIVOS**, la cual deberá incluir: (i) su número de identificación; (ii) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) su dirección; y (iv) deberá adjuntar los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se le requerirá 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 usted haya presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- (ii) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- (iii) 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.

SERFUNORTE LOS OLIVOS únicamente podrá suministrar información relacionada con los Datos Personales a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; y
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

Es importante tener en cuenta que usted sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo antes descrito.

5. Aceptación

Usted se compromete a aceptar los términos y condiciones del presente Aviso de Privacidad. Si usted no acepta los términos y condiciones de este Aviso de

Un homenaje al amor



Privacidad, le rogamos se abstenga de suministrar datos de carácter personal a **SERFUNORTE LOS OLIVOS**.

SERFUNORTE LOS OLIVOS se reserva el derecho a modificar el Aviso de Privacidad así como la Política de Tratamiento de Datos Personales, para adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales.

6. Autorización

Cuando usted nos suministre voluntariamente sus Datos Personales, usted nos está autorizando para utilizar los Datos Personales de acuerdo con los términos y condiciones de este Aviso de Privacidad y de nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales.

_____, autorizó a **SERFUNORTE LOS OLIVOS** a realizar Tratamiento de mis Datos Personales conforme con las finalidades dispuestas en el presente Aviso de Privacidad y en la Política de Protección de Datos Personales de **SERFUNORTE LOS OLIVOS**.

Acepto,

Firma del Titular
C.C.

Código: PQ-01-04
Versión: 02
Pág. 5 de 5



SC-3632-1



SA-579557



OS-579559



Av. Gran Colombia
No. 4E-39 B. Popular
Tel.: 575 52 10
Sede Administrativa
Cll. 14 No. 0-73 B. La Playa
Tel.: 582 88 88
Línea Nacional
018000 911134
Cúcuta, Colombia
www.losolivos.co