

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES 3D MOBILE “3DM” S.A.S.

## OBJETIVO

El presente documento actualiza la Política de Tratamiento de Datos Personales en cuanto a la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, estableciendo lineamientos que garanticen el adecuado cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las normas que lo modifiquen, deroguen o sustituyan en relación a los datos personales tratados por **3D MOBILE “3DM” S.A.S.**

## ALCANCE

Esta Política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **3D MOBILE “3DM” S.A.S.**, quien actúa en calidad de RESPONSABLE del Tratamiento de los Datos Personales.

## OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para **3D MOBILE “3DM” S.A.S.**

## DEFINICIONES

Para efectos del presente documento, las siguientes palabras tendrán las definiciones que a continuación se expresan:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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.

## RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

**3D MOBILE "3DM" S.A.S.**, sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT. 900307626-4, con domicilio principal en la calle 106 # 56-33 Of. 701 de la ciudad de Bogotá D.C., República de Colombia, con teléfono +57 (601) 7046221 y página [www.3dm.com.co](http://www.3dm.com.co).

## TRATAMIENTO Y FINALIDAD

El tratamiento, es decir, recolección, almacenamiento, uso, circulación de datos personales de los titulares y todas las actividades que realizará **3D MOBILE "3DM" S.A.S.** con la información personal será el siguiente:

1. Comunicación con los funcionarios y contratistas con los cuales se genera relación por las actividades acordadas entre ambas partes.
2. Envío de información sobre nuestro portafolio de productos y servicios, eventos o asuntos relacionados con la actividad económica.
3. Dar tratamiento a los datos personales en función de requerimientos acerca de la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o consultas, requerimientos, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias que soliciten nuestros clientes y/o colaboradores.
4. Para los fines administrativos propios de **3D MOBILE "3DM" S.A.S.**
5. Alimentar los Sistemas de Información de la organización.
6. Recopilar y usar datos personales de clientes para eventos promocionales.
7. Adelantar encuestas de satisfacción con los clientes.
8. Enviar mensajes con contenidos comercial, promocional, campañas de marketing, encuestas de satisfacción y percepción de servicio, a través de correo electrónico, mensajes de texto y/o aplicaciones de chat como Google Hangouts, WhatsApp, Tango, Viber, Skype, Fring, Telegram, Line, del teléfono móvil.
9. Control y la prevención del fraude y de lavado de activos, consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para ejecutar procedimientos de comprobación de LA/FT.

## DERECHOS DE LOS TITULARES

Los derechos como titular de sus datos personales son los previstos en la Constitución y en la Ley 1581 de 2012, usted tiene derecho a:

1. Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
2. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada.

4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información.
6. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

## ATENCIÓN A CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrá presentar un reclamo ante **3D Mobile "3DM" S.A.S.**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida **3D MOBILE "3DM" S.A.S.**, 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.
2. 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.
3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
4. 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.

En cualquier caso, el Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **3D MOBILE "3DM" S.A.S.**

## ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área de servicio al cliente es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos. Para tal efecto, el usuario deberá dirigir sus comunicaciones al correo electrónico [sac.co@3dm.com.co](mailto:sac.co@3dm.com.co), a la calle 106 # 56-33 Oficina 702 de la ciudad de Bogotá o al teléfono (+57) 601 704 5176 o línea gratuita nacional

018000185176, en donde se recibirán, tramitarán y responderán solicitudes de actualización, corrección o supresión de Datos Personales, entre otras autorizadas por la ley.

## PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, **3D MOBILE "3DM" S.A.S.** presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

1. Nombre y apellidos completos
2. Datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
3. Medios para recibir respuesta a su solicitud,
4. Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
5. Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, **3D MOBILE "3DM" S.A.S.** 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio en la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

## VIGENCIA

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 01 de septiembre de 2023. Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, una vez cumplido el término establecido, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.