

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### Contenido

1. Alcance y aplicación de la política
2. Identificación del Responsable
3. Definiciones
4. Principios rectores aplicables en materia de datos personales
5. Derechos del individuo.
  1. Derecho de acceso a datos personales.
  2. Derecho a corregir datos personales.
  3. Derecho a oponerse a acciones de marketing directo.
  4. Derecho a ser eliminado.
6. Deberes de BERLITZ como responsable del tratamiento de datos personales.
7. Finalidad del tratamiento de datos
8. Transferencia y transmisión internacional de datos personales
9. Datos de Niños, Niñas y Adolescentes
10. Procedimiento para la Atención de Consultas, Reclamos y Peticiones. -Mecanismos para ejercer los Derechos de los Titulares-.
  1. Consultas por el tratamiento de datos personales
  2. Reclamos por e tratamiento de datos personales
  3. Petición de actualización y/o rectificación del Dato
  4. Oposición a acciones de marketing directo
  5. Revocatoria de la autorización y/o supresión del Dato
  6. Requisito de procedibilidad
11. Modificación de las Políticas
12. Vigencia

## 1. Objetivo, Alcance y Aplicación de la Política

BERLITZ COLOMBIA S.A. en adelante "BERLITZ", para cumplir con su objeto social recolecta, almacena y usa datos personales e información, de sus empleados, de sus clientes, de sus contratistas, de sus proveedores, entre otros. Por medio del presente manual, y de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012, y sus Decretos Reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, y demás normas aplicables y concordantes, adopta un Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos que regula la forma como BERLITZ recolecta, utiliza, almacena, custodia, circula, transfiere, suprime, modifica, actualiza, corrige y de cualquier otra forma de tratamiento de información y datos personales de los titulares anunciados. BERLITZ al interno de su compañía ha tomado todas las medidas y mecanismos tecnológicos necesarios para aplicar estas políticas, dando así cabal cumplimiento a la normativa vigente, para cumplir con los objetivos de fortalecer el nivel de confianza entre Responsable y Titulares con relación al tratamiento de su información; Informar a los Titulares de las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales y los mecanismos y formas para el ejercicio de sus derechos.

## 2. Identificación del Responsable

**NOMBRE DE LA EMPRESA: BERLITZ COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial identificada con NIT. No. 860.511.232-5, se constituye como una empresa colombiana, con el objeto social de prestar servicios de enseñanza de idiomas, servicios de traducción, interpretación y venta de material didáctico, y materiales a fines con los idiomas, y las demás actividades registradas en el Registro de Cámara de Comercio.

**DIRECCIÓN FÍSICA:** Calle 125 N°. 21<sup>a</sup>-18 L 204.

**PÁGINA WEB:** [www.berlitz.com.co](http://www.berlitz.com.co)

**TELÉFONO:** 745 9999.

## 3. Definiciones

- a) **Habeas Data:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- b) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- c) **Dato personal sensible:** Son aquellos datos aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- d) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

- e) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- f) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- g) **Aviso de privacidad:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular con el fin de informar sobre el tratamiento de sus datos personales.
- h) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento
- i) **Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- j) **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.
- k) **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.

#### 4. Principios rectores aplicables en materia de datos personales

En materia de protección de datos personales se aplicarán los siguientes principios rectores:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del tratamiento o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por

personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

## 5. Derechos del individuo

Los Titulares de datos personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la ley:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del tratamiento o Encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros 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 al Responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley;
- c) Ser informado por el Responsable del tratamiento o el Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## **6. Deberes de BERLITZ como responsable del tratamiento de datos personales**

BERLITZ como Responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular del dato, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular del dato;
- c) Informar 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 o 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 de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- 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 por los titulares del dato en los términos y oportunidades establecidos en la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) 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.
- m) Informar a solicitud del titular del dato sobre el uso dado a sus datos;
- n) 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 del dato.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7. Políticas específicas para el tratamiento de datos personales**

### **7.1 Tratamiento de datos personales de Empleados**

BERLITZ recolecta los datos personales de sus Trabajadores los cuales son calificados por la compañía como de reserva, y solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Empleados de la empresa serán:

- a) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas competentes;
- b) Emitir certificaciones relativas a la relación del titular del dato con la empresa.
- c) Cumplir con las obligaciones impuestas a la empresa como empleador, en relación con las normas de Seguridad y Salud Ocupacional, y el denominado Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- d) Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- e) Consultar memorandos o llamados de atención.
- f) Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario.
- g) Contactar a familiares en casos de emergencia.
- h) Lograr una eficiente comunicación, por cualquier medio conocido o por conocer, relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos, así como los de nuestras compañías vinculadas, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos.
- i) Transferir sus datos a compañías del grupo de compañías de BERLITZ en cualquier lugar del mundo.
- j) Enviar o transferir sus datos a clientes potenciales con el propósito de participar en procesos de licitación con diferentes entidades, las cuales así lo requieren dentro de los pliegos de condiciones.

BERLITZ almacena los datos personales de sus empleados, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección, y los conserva en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos.

A tal carpeta solo tendrá acceso y será tratada por el Área de Recursos Humanos, con la finalidad de administrar la relación contractual entre BERLITZ y el empleado.

BERLITZ trata datos sensibles de sus trabajadores como la imagen y la voz con la única finalidad de controlar la calidad de los servicios prestados por la compañía. Para los efectos de este tratamiento se recolecta la respectiva autorización en los términos de ley, indicando claramente los datos sensibles objeto de tratamiento y la finalidad del mismo.

Así mismo, contará con sistemas de seguridad adecuados para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por BERLITZ para los fines antes mencionados.

Terminada la relación laboral, BERLITZ procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo central con acceso restringido, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados, dado que la información laboral pueda contener datos de carácter sensible.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de la terminación de la relación laboral, o de acuerdo a las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

## **7.2 Tratamiento de datos personales de Clientes**

BERLITZ recolecta los datos personales de sus Clientes y Potenciales Clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los Clientes de BERLITZ serán:

- a) Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- b) Vinculación en general de cada cliente.
- c) Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos, así como los de nuestras compañías vinculadas, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos
- d) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados
- e) Informar sobre cambios de nuestros productos y/o servicios.
- f) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del contrato celebrado.
- g) Verificar casos en que se de incumplimiento de alguna de las partes.
- h) Evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios.
- i) Envío de invitaciones a eventos programados por la empresa e informar sobre nuevos productos y/o servicios que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s).
- j) Realizar actividades de fidelización de clientes y operaciones de marketing.
- k) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- l) Transferir sus datos a compañías del grupo de compañías de BERLITZ en cualquier lugar del mundo.

BERLITZ trata datos sensibles de sus clientes como la voz y la imagen, con la finalidad de usar las grabaciones de las conversaciones mantenidas con los agentes comerciales de la empresa, para efectos de calidad y emplearse como prueba del contrato de compraventa; realizar grabaciones de algunas de las clases que son impartidas en la empresa, con la intención de evaluar y mejorar la calidad de las mismas. Para los efectos de este tratamiento se recolecta la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los datos sensibles objeto de tratamiento y la finalidad del mismo.

Así mismo, contará con adecuados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por BERLITZ, para los fines antes mencionados.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del cliente con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

### **7.3 Tratamiento de datos personales de Estudiantes**

BERLITZ almacena y recolecta datos de sus Estudiantes, mayores y menores de edad, con la única finalidad de cumplir y desarrollar su objeto social y las diferentes actividades de enseñanza, por lo que en cumplimiento del Régimen General de Hábeas Data, BERLITZ recolecta la autorización para el tratamiento de datos personales directamente del titular, o en el caso de los menores de edad, por parte de sus padres y/o sus representantes legales.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Estudiantes por parte del BERLITZ serán:

- a) Realizar el cumplimiento del objeto social de la empresa.
- b) Adelantar la gestión de los procesos académicos, y administrativos del estudiante.
- c) En el caso de menores de edad, realizar comunicaciones con los familiares del estudiante en caso de emergencia o que la conducta del menor lo requiera.
- d) Expedir los respectivos certificados y constancias.
- e) Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, contenidos, así como los de nuestras compañías vinculadas, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos
- f) Informar sobre nuevos productos y/o servicios que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s)
- g) Informar sobre cambios de nuestros productos y/o servicios
- h) Evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios, y
- i) Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- j) Enviar información y/o correspondencia electrónica, recolectar y almacenar información personal y/o documentación relacionada con su ciclo de aprendizaje.
- k) Facturación y estados de cuenta.



- l) Monitorear las lecciones a través de la copia de seguridad en el CCTV (Circuito Cerrado de Televisión) dentro de las sedes de BERLITZ y grabación de la clase virtual (plataforma de BVC)
- m) Enviar la información de contacto a la empresa de logística contratada por BERLITZ para el agendamiento y entrega personalizada del material de estudio.
- n) Entregar su información personal a la entidad bancaria a la cual haya sido solicitado un estudio de crédito para el pago del programa adquirido, de manera que se puedan ofrecer productos y servicios, y para que consulte y procese la información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura) del ESTUDIANTE ante operadores de información, riesgo y/o cobranza.
- o) Consultar, solicitar, utilizar, reportar y divulgar toda la información que se refiera al comportamiento crediticio, financiero y comercial del ESTUDIANTE a las Centrales de Riesgo con quienes tenga vínculo.

La información financiera del estudiante podrá ser consultada, solicitada, utilizada, procesada y divulgada, antes, durante y después de la relación comercial con BERLITZ, con el fin de evaluar su comportamiento financiero comercial y crediticio. Una vez constituida la mora por parte del ESTUDIANTE por más de treinta (30) días, el ESTUDIANTE manifiesta que autoriza a BERLITZ a efectuar dicho reporte negativo en la central de riesgo respectiva.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información. De igual manera, BERLITZ implementará mecanismos de seguridad que impidan su modificación, alteración, supresión, eliminación, acceso indebido y las demás que permitan realizar el tratamiento de los datos personales de los Estudiantes.

#### **7.4 Tratamiento de datos personales de Proveedores**

BERLITZ, recolecta los datos personales de sus Proveedores y los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como de reserva, y que, en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de los Proveedores de BERLITZ, serán:

- a) Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos-contractual.
- b) Envío de invitaciones a eventos programados por la Compañía o sus vinculadas.
- c) Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores.

BERLITZ, solo recaudará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

La recolección de los datos personales de empleados de los proveedores por parte de BERLITZ, tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados; es decir, una vez verificado este requisito, BERLITZ, devolverá tal información al Proveedor, salvo cuando se autorice expresamente su conservación.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del Proveedor con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

### **7.5 Tratamiento de datos personales de Visitantes en el Control Ingreso**

BERLITZ recolecta los datos personales de sus visitantes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones de BERLITZ serán:

- a) Asegurar el ingreso a las instalaciones de la empresa a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.
- b) Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.
- c) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de la empresa.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a un (1) año contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

### **7.6 Tratamiento de datos personales de Registro de Videovigilancia**

BERLITZ recolecta datos biométricos de sus trabajadores y visitantes a través de sus Cámaras de Vigilancia y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizadas los datos personales contenidos en las Cámaras de Vigilancia de BERLITZ serán:

- a) Garantizar la seguridad en los ambientes laborales.

- b) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de actividades laborales de la compañía.
- c) Controlar el ingreso, permanencia y salida empleados y contratistas en las instalaciones de la empresa.

Para cumplir con el deber de información que le corresponde a BERLITZ como administrador de datos personales, la empresa implementará Avisos de Privacidad en las zonas en donde se realice la captura de imágenes que impliquen tratamiento de datos personales.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a treinta (30) días contados a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

## **8. Transferencia y transmisión internacional de datos personales**

La empresa actualmente realiza Transferencia Internacional de Datos Personales en virtud de su calidad de miembro del grupo empresarial Berlitz Corporation.

Para realizar la Transferencia internacional de Datos Personales, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, BERLITZ se asegurará que la acción proporcione los niveles adecuados de protección de datos y atienda a los requisitos fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Así mismo la empresa actualmente realiza Transmisión Internacional de Datos Personales por cuanto algunas de sus bases de datos son almacenadas en servidores externos a la compañía ubicados en el exterior. En todo caso para realizar la Transmisión internacional de Datos Personales, además de informar al titular y contar con su autorización, BERLITZ se asegurará que la acción de transmitir esté regulada por un contrato que contemple los requisitos fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

## **9. Datos de Niños, Niñas y Adolescentes**

BERLITZ realiza el tratamiento de datos personales de menores de Edad, por este motivo mantenemos especial cuidado frente a las medidas que se hagan necesarias para resguardar y garantizará en todo tiempo, el respeto de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En todo caso, BERLITZ recolectará cuando corresponda la respectiva autorización para su tratamiento, teniendo siempre de presente el interés superior del menor y el respeto a sus derechos.

## **10. Procedimiento para la Atención de Consultas, Reclamos y Peticiones, y Mecanismos para ejercer los Derechos de los Titulares**

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; podrá hacer ejercicio de sus derechos contactándose con nosotros a través de comunicación escrita dirigida al área encargada de la protección de datos personales en la compañía, Contraloría. La comunicación podrá ser enviada al siguiente correo electrónico [datos@berlitz.com.co](mailto:datos@berlitz.com.co).

### **10.1 Consultas por el tratamiento de datos personales**

Se podrá consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de BERLITZ, y la empresa se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

- La consulta se formulará por los medios habilitados por BERLITZ, ya anunciados en el Título 10.
- BERLITZ responderá la consulta 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 informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Mediante una solicitud por escrito de un individuo, y cuando BERLITZ haya confirmado la información que le permita identificar a la persona que realiza la solicitud, y si tiene almacenados tales datos personales acerca de dicho individuo, BERLITZ:

- a) Informará a la persona si BERLITZ posee datos personales suyos;
- b) Describirá los datos que posee, la razón y finalidad por la cual los mantiene; y
- c) Proporcionará al individuo copias de los datos personales que se mantienen acerca de su persona, conjuntamente con una indicación de la o las fuentes de los mismos.

### **10.2 Reclamos por el tratamiento de datos personales**

Cuando se considere que la información contenida en una base de datos de BERLITZ debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Habeas Data, se podrán presentar reclamación ante BERLITZ, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a BERLITZ, 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.

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a BERLITZ con la identificación del titular del dato, 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 titular del dato presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que BERLITZ no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado al interesado en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- 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. La leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **10.3 Petición de actualización y/o rectificación del Dato**

BERLITZ rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

### **10.4 Oposición a acciones de marketing directo**

BERLITZ cumplirá con cualquier pedido de un individuo de no utilizar sus datos personales para fines de marketing directo.

### **10.5 Revocatoria de la autorización y/o supresión del Dato**

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a BERLITZ, la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- c) Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera total o parcial de la información personal, de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por BERLITZ.

El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto BERLITZ podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

#### **10.6 Requisito de procedibilidad**

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa.

## **11. Modificación de las Políticas**

BERLITZ se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a la empresa el retiro de su información a través de los canales indicados en el Capítulo 10. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la empresa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

## **12. Vigencia**

La presente política rige a partir del 24 de Octubre de 2017.