POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
LULO DSGN S.A.S. – ROOM SERVICE LATAM

LULO DSGN S.A.S., se encuentra debidamente constituida de conformidad con las leyes de Colombia.

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, ponemos a su disposición las Políticas de Tratamiento de información que han sido adoptadas por LULO DSGN S.A.S., la forma de acceder a éstas y las características del Tratamiento que se le pretende dar a los datos personales de los usuarios y/o clientes.

DATOS GENERALES

Razón Social: LULO DSGN S.A.S.
NIT: 900.488.362-0.
NOMBRE DE ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO: ROOM SERVICE LATAM
Representante legal: LILIANA ARIAS SALCEDO
Documento de identidad: 1.019.017.823
Domicilio: Bogotá CR 53 # 104 B – 48 APTO 603
Encargado: GERENCIA
Teléfono: 311 295 22 56
Correo electrónico: lulodsgn@hotmail.com

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
1.2. DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.
1.3. OBJETO.
1.4. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
1.5. ALCANCE.
1.6. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.
2.7 PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
2.11. INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
3.2. AUTORIZACIÓN.
3.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.
3.4. FINALIDAD.
3.5. VIGENCIA.
3.6. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE.
4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO.
4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.
4.4. PREVISIONES CONTRACTUALES.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.
5.2. RECLAMOS.
5.3. QUEJAS ANTES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y
RECLAMOS.
5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.
5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

INTRODUCCIÓN.

LULO DSGN S.A.S., (en adelante "LULO"), en desarrollo de su objeto social recolecta y administra información personal de sus clientes.

En desarrollo de las relaciones comerciales establecidas con sus clientes, LULO, actúa bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 (en adelante, "Ley 1581", "Ley General" o "Ley General de protección de Datos Personales") y la Ley 1266 de 2008 (en adelante, "Ley 1266", "Ley Especial" o "Ley Especial de Hábeas Data".

Cuando en desarrollo de su objeto social LULO busque acercarse a personas que no sean sus clientes, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice sus datos de contacto, estará actuando bajo el escenario general de protección de datos personales en Colombia, regido por la Ley 1581 de 2012 "Ley General de protección de Datos Personales" y cualquier otra que la modifique. Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación comercial pero ésta ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Así como, cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas y empleados.

LULO es respetuosa de las personas y por ende de sus datos personales, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. Así como, pondrá a disposición de los mismos los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos.

Es importante precisar, que los derechos de los titulares de la información en desarrollo de la Ley Especial, en particular los referidos al artículo 16 sobre "Peticiones, Consultas y Reclamos" están previstos en el derecho de elevar consultas y formular reclamos que les asisten a los Titulares de datos en virtud de la Ley General quedan contenidos en el capítulo V de estas políticas.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETO.

La política y los procedimientos previstos en este documento buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales LULO haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Para estos efectos se dejará claramente establecido que los derechos de los titulares de la información que tengan el carácter de clientes de LULO, en desarrollo de una relación comercial, se rigen por las disposiciones establecidas en la Ley Especial.

Así como, los datos personales de otros Titulares de la información que no tengan esas calidades se regirán por la Ley General. Igualmente, los datos de clientes cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios serán tratados siguiendo las previsiones de la Ley General.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a los datos contenidos en las bases de datos que se encuentren bajo la administración de LULO, ya sea en calidad de Responsable o de Encargado, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Así mismo, será aplicable cuando el tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano. Así como, cuando el responsable o el encargado del tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.3. ALCANCE.

Todos los funcionarios de LULO quedan cubiertos bajo esta política. LULO adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la Ley y las disposiciones adoptadas para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los aliados comerciales, proveedores y contratistas de LULO que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a LULO se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.4. DEFINICIONES.

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley.

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, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Clasificación de los datos bajo la Ley Especial: Privados, semiprivados y públicos.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

El dato semiprivado es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio, de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley Especial.

El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial, tales como los datos relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas.

Clasificación de los datos bajo la Ley General: Públicos, semiprivados, privados y sensibles.

La definición de dato privado y semiprivado es idéntica a la que trae la Ley Especial.

Los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede 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 promueva 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, a la vida sexual y los datos biométricos.

El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, la Ley General en su decreto reglamentario, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, 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 o circulación.

CAPITULO II

PRINCIPIOS

Es un compromiso de LULO el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en ambos regímenes, tanto en el correspondiente a la Ley Especial, como en el de la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General:

2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos.

2.2. Principio de finalidad.

2.3. Principio de libertad.

2.4. Principio de veracidad o calidad.

2.5. **Principio de transparencia.**

2.6. Principio de acceso y circulación restringida

2.7. **Principio de seguridad.**

2.8. **Principio de confidencialidad.**

2.9. Necesidad y proporcionalidad.

2.10. Temporalidad o caducidad.

LULO en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Así mismo, cuando actúe como responsable del tratamiento, le informará al titular de manera clara, suficiente y previa acerca de la(s) finalidad(es) de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

Recaudará los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará para alcanzar la necesidad con que se han registrado.

Respetará la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento le permitirán al titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

a) Dirigirse a LULO, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad de Datos, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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 a LULO salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera;

c) Ser informado por LULO, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por LULO, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales;

d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios;

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;

f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por LULO, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

LULO a través de su Aviso de Privacidad de Datos informará acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

3.2. AUTORIZACION.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
b) Datos de naturaleza pública;
c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

LULO, cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos, serán claros, e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial como por la Ley General. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el tratamiento, el tipo de tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre LULO y el titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, a través del correo electrónico y de la página web, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

LULO ha identificado las siguientes bases de datos:

- Clientes.
- Usuarios de la plataforma ROOM SERVICE.
- Colaboradores de la plataforma ROOM SERVICE.
- Proveedores.
- Trabajadores y Contratistas.

3.4. FINALIDAD.

Clientes: La base de datos de clientes tiene como finalidad utilizar los datos para la debida prestación de los servicios de LULO. En desarrollo de esa relación comercial, LULO busca informar a los clientes y usuarios de servicios y noticias, de las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como servicios ofrecidos. También para la gestión contable y tributaria, contactar a los clientes para efectos contables o tributarios, para el control de facturación y de pagos y cartera. Así mismo, busca enviarle información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.

Usuarios de la plataforma ROOM SERVICE: La base de datos de usuarios de la plataforma ROOM SERVICE tiene como finalidad almacenar y permitir el tratamiento y transferencia de datos personales y biométricos, de aquellas personas naturales que se registren a la plataforma ROOM SERVICE en calidad de usuarios para buscar o contratar servicios, bienes o experiencias de hotelería y turismo que ofrecen los Colaboradores de la plataforma ROOM SERVICE en ella. La finalidad del uso de datos de los usuarios de la plataforma ROOM SERVICE es el de permitir el acceso a los servicios de la plataforma, enviar información comercial y promociones, llevar estadísticas, administrar su usuario y perfil, transmitir sus datos de contacto a cada Colaborador con el cual cada usuario contrate un servicio y en general para la prestación de los servicios de la plataforma. La finalidad también incluye aquellas determinadas para la base de datos de Clientes en temas contables tributarios y comerciales.

Colaboradores de la plataforma ROOM SERVICE: La base de datos de usuarios de la plataforma ROOM SERVICE tiene como finalidad mantener información de aquellas operadores turísticos y hoteleros que se registren a la plataforma ROOM SERVICE en calidad de prestadores de servicios, bienes o experiencias de hotelería y turismo. La finalidad del uso de datos de los usuarios de la plataforma ROOM SERVICE es el de llevar estadísticas, permitir el acceso a los servicios de la plataforma, administrar su usuario y perfil, y en general para la prestación de los servicios de la plataforma. La finalidad también incluye aquellas determinadas para la base de datos de Clientes en temas contables, tributarios y comerciales.

Proveedores: La base de datos de Proveedores persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla, para la gestión contable y tributaria y el manejo de la relación comercial con ellos.

Trabajadores y Contratistas: La base de datos de trabajadores y contratistas busca que el área de recursos humanos tenga información actualizada de empleados y contratistas independientes que prestan sus servicios, para la escogencia del personal a contratar, para

el manejo de las relaciones laborales, el cumplimiento de obligaciones con trabajadores y contratistas necesarios para el funcionamiento de la sociedad.

3.5. VIGENCIA.

Los datos se conservarán por LULO por el término de duración de la sociedad. Datos podrán ser sujetos a supresión a solicitud de los titulares. Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

3.6. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

LULO establece como canales de comunicación con los titulares el siguiente correo electrónico: lulodsgn@hotmail.com.

CAPÍTULO IV

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que ASSO actúa como RESPONSABLE, a continuación se define este término:

RESPONSABLE:

La Ley General lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

LULO conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.

LULO informará acerca de la finalidad de la recolección tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad de Datos; el titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o van a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del tratamiento.

LULO informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones comerciales establecidas con los clientes, así como indicará que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente señalará que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los servicios ofrecidos por ésta, así como para que las compañías vinculadas, las cuales listará en el texto mismo, puedan enviar publicidad sobre sus estos.

En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se solicitará certificación al aliado de que la información cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto

para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

Los derechos que le asisten al titular de la Información serán incluidos en el Aviso de Privacidad de Datos que se publicará en la página web de LULO, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.

Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.

Así mismo, los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

En el numeral 3.6., de este documento se establecen los canales previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.

Se han desarrollado las leyendas de “reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial” para marcar los datos personales, cuando haya lugar a ello.

Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán conocidos por el Representante Legal Principal y el Representante Legal Suplente, quienes conjuntamente serán responsables de cumplir estas instrucciones y requerimientos.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa LULO como ENCARGADO, a continuación se define este término:

ENCARGADO

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el numeral 4.1., de esta Política.

Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.

Cuando exista información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes con el fin de que ésta no sea circulada.

Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se atenderán los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como se establecerán de manera clara los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

LULO custodiará la información y datos personales que reposan en sus Bases de Datos para asegurar el cumplimiento de mínimos de privacidad y protección de la información.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

CAPÍTULO V.

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por LULO.

5.1.1. Los Titulares deberán acreditar su identidad mediante escrito, al cual deberán adjuntar una copia de la cédula o su documento de identidad vigente.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que LULO reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que LULO considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS.

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por LULO debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de LULO o de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante LULO o el encargado, en los siguientes términos:

El reclamo se formulará ante LULO o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda 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.

En caso de que LULO o el encargado a quien se dirija 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.

LULO utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si LULO no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El Gerente de LULO será el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

Los datos personales que por ser recogidos, utilizados o circulados con fines de colocación de promoción entre Titulares y LULO quedan bajo el marco de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

LULO decidió actualizar su Política de Tratamiento de Datos Personales por lo cual en septiembre de 2020 desarrolló este texto para reemplazar la política existente. La política entró en vigencia el 1 de diciembre de 2020, fecha en la cual fue publicada a sus clientes, usuarios, colaboradores y trabajadores.

LULO desarrolló un sistema de publicación para el conocimiento de esta Política en su organización. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.