



# POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE PETS' HOME



Es necesario que usted, como usuario conozca qué datos recopilamos y cómo los utilizamos, y que cuenta con el derecho de poder tener un control efectivo sobre ambas cuestiones. Queremos darle poder para que tome las decisiones más adecuadas sobre la información que comparte con nosotros.

Esta es la finalidad de la presente Política de Privacidad.



Teniendo en cuenta que el objetivo de PETS HOME es trabajar con calidad y transparencia, velará por el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido En cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, y las demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

PETS´ HOME, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de aquellas personas naturales con las que tenga relaciones contractuales, legales (en adelante denominados “los Titulares”), que son almacenados en sus bases de datos, ha adoptado estas Políticas de Tratamiento de la información para garantizar que los Titulares de la información puedan identificar efectivamente: i) quien es el Responsable de sus datos personales, ii) el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y sus finalidades, iii) los derechos que le asisten como Titulares, iv) el área responsable, los canales de atención y el procedimiento para las peticiones, consultas y reclamos que presenten los Titulares en cuanto a sus datos personales, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.



## Definiciones

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para efectos de la presente política:

1. **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
2. **Aviso de privacidad:** Es la comunicación verbal o escrita siendo en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que tiene como fin el informar al titular de los datos sobre la política de protección de datos de PETS' HOME.
3. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
4. **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
5. **Dato Público:** Dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.
6. **Dato Privado:** Es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.
7. **Dato Semiprivado:** Es aquel dato 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.
8. **Dato Sensible:** Es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
9. **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
10. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales.
11. **Usuario:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
12. **Transferencia de datos:** Tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
13. **Transmisión de Datos:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de



la República de Colombia, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.

14. Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión



## **Principios aplicables al tratamiento de datos:**

PETS'HOME se compromete con los titulares de la información a tratar sus datos personales, de conformidad con los siguientes principios:

1. Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: PETS'HOME, es consciente de que el tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada, que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
2. Principio de finalidad: Se tratarán los datos con una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual será informada al titular.
3. Principio de libertad: Se tratará los datos sólo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin autorización previa o en ausencia de mandato legal o judicial.
4. Principio de veracidad o calidad: la información que sea objeto de tratamiento debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible. En PETS'HOME está prohibido el tratamiento de datos fraccionados o que induzcan a error.
5. Principio de transparencia: Los titulares de la información tienen derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernan.
6. Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento está sujeto a los límites derivados de la naturaleza de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 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. Con excepción de la información pública, PETS' HOME no pondrá a disposición los datos personales en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.
7. Principio de seguridad: Se manejará la información sujeta a tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 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.



8. 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.



### **Autorización:**

PETS´ HOME, solicitará la autorización de manera que el titular de la información otorgue su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento al cual son sujetos sus datos personales.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

En virtud de su naturaleza y objeto social, PETS´ HOME recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene la previa autorización del titular.

PETS´ HOME conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

PETS´ HOME informa a todos sus grupos de interés que, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de: (1) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, (2) datos de naturaleza pública, (3) casos de urgencia médica o sanitaria, (4) tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, y (5) datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.





## **Finalidades**

Las finalidades para las cuales PETS' HOME tratará los Datos Personales y, que aplicarán de manera general a todos los Titulares, son:

- a. Cumplir el objeto social de PETS' HOME.
- b. Gestionar, administrar y usar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales de PETS' HOME, así como las obligaciones tributarias, comerciales, corporativas y contables.
- c. Dar soporte en procesos de auditoría externa e interna.
- d. Enviar información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma. Recolectar datos para el cumplimiento de los deberes que como responsable o encargado de la información y datos personales le corresponde a PETS' HOME.
- e. Socializar políticas, proyectos, programas y cambios organizacionales.
- f. Buscar la satisfacción de los Titulares respecto de los productos y servicios ofrecidos por PETS' HOME
- g. Personalizar la experiencia de los Titulares en la Página Web PETS' HOME
- h. Realizar procesos al interior de PETS' HOME con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas.
- i. Mantener comunicación con el Titular.
- j. Dar respuesta a preguntas, quejas, reclamos o comentarios de los Titulares.
- k. Enviar información comercial y/o corporativa, así como invitaciones a eventos y/o actividades que PETS' HOME organice.
- l. Recabar información acerca del dispositivo que se está utilizando para ver o utilizar la Pagina Web, como por ejemplo dirección IP o el tipo de explorador de Internet o sistema operativo utilizado y vincularla con información personal para garantizar que la Pagina Web brinde la mejor experiencia en línea.
- m. Evaluar el uso de la Pagina Web (de manera anónima e integral), así como realizar estadísticas de las actividades de los Titulares, como, por ejemplo, horas de visitas, frecuencia con las que se visita y sitio web que transfirió a la Pagina Web, de manera que se personalice la experiencia de los Titulares en la Página Web.



### **Formas de recolección.**

Los datos serán suministrados y brindados por el usuario por medio de formularios en los cuales se especifica que datos son requeridos para los procesos a realizar dentro del aplicativo. Estos serán almacenados en una base de datos, la cual contará con la seguridad y los estándares necesarios para la correcta privacidad.

### **FORMULARIOS**

PETS' HOME utiliza formularios y demás herramientas para la recolección de información, esto se hace en una sección específica y siempre y cuando el usuario autorice el proceso. Se recolecta información básica del mismo, como su cédula, nombre, dirección y demás elementos específicamente necesarios.



### **Derechos de los titulares.**

Los titulares de la información que es objeto de tratamiento por PETS' HOME podrán:

1. Conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar sus datos personales y ser informados del tratamiento que PETS' HOME realiza sobre los datos personales.
2. Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales.
3. Solicitar revocatoria de la autorización y/o supresión de un dato personal en el caso de determinarse que PETS' HOME. presenta una conducta contraria a la regulación vigente.

En concordancia con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.
5. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.



## Deberes de PETS' HOME

PETS' HOME. como responsable de los datos personales almacenados en sus bases de datos, se compromete a:

1. Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
2. Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular o prueba de ésta.
3. Informar al titular sobre las finalidades de la recolección, los usos de sus datos personales y sus derechos en razón a la autorización otorgada.
4. Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
5. Garantizar que la información suministrada a terceros o encargados del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Rectificar la información cuando tome conocimiento de que es incorrecta.
7. Darle trámite a las consultas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
8. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.



### **Atención de consultas, quejas y reclamos**

En caso de que el usuario desee saber más acerca de este tipo de información respecto a sus datos o a cualquier otro tipo de necesidad, se puede comunicar mediante la sección suministrada en nuestro aplicativo definida como “Contactenos”, esto se hará por medio de un correo electrónico. Otra alternativa es generar un contacto directo por medio del correo electrónico [petshome29@gmail.com](mailto:petshome29@gmail.com) el cual está habilitado en un horario completo.

Claramente, esta consulta o reclamo debe estar correctamente argumentado para así suministrarle la información requerida o la respuesta correcta. En caso de que no cumpla con las condiciones, se especificará el motivo del porqué no se da una respuesta o se inicia un proceso.

Cuando la consulta o el reclamo estén completos, PETS' HOME tendrá un tiempo máximo de 2 días para responder a su solicitud y un periodo de 15 días para realizar los procesos respectivos, en caso de que se requieran.