

HeKa Entrega, desempeña el rol de responsable del Tratamiento de Datos Personales. En este contexto, la empresa se compromete a proteger la privacidad y confidencialidad de la información de sus clientes mientras ello se encuentre dentro de sus responsabilidades, lo que se refleja en su Política de Tratamiento de Datos Personales. Este documento técnico ofrece una descripción detallada de las medidas de seguridad y control adoptadas para salvaguardar la integridad de los datos. Además, se proporcionan instrucciones claras sobre cómo ejercer los derechos establecidos por la legislación pertinente, como la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y la Ley 1266 de 2008 que ofrecen un panorama más amplio delo que se va a desarrollar a continuación.

ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al inscribirse como usuario en la Plataforma o al acceder a cualquier Servicio de HeKa, el Usuario manifiesta su conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales usada y se compromete a respetar todos los Términos y Condiciones establecidos. También se entiende que el Usuario acepta las normativas adicionales que HeKa pueda publicar en la Plataforma en cualquier momento y a su discrecionalidad.

AUTORIZACIÓN EXPRESA

El Titular de la información, al utilizar la plataforma, otorga de manera voluntaria, previa, expresa y debidamente informada su autorización a HeKa para el tratamiento de sus datos personales. Este tratamiento tiene como finalidad cumplir con los objetivos de HeKa, específicamente facilitar la comparación de opciones de envío de proveedores y mensajería, así como brindar un seguimiento completo desde la recepción del paquete hasta su entrega.

CONSIDERACIONES DEL TITULAR

El Usuario reconoce y acepta que HeKa se deslinda de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento por parte del Titular de sus obligaciones relacionadas con el manejo de datos personales. Asimismo, se establece la obligación de que el titular de los datos verifique la identidad de su usuario y la veracidad de la información proporcionada.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El Tratamiento de Datos Personales en HeKa tiene como propósito principal proporcionar un servicio eficiente y personalizado. Este proceso abarca diversos propósitos, los cuales se agrupan taxativamente para ofrecer una visión más clara:

- Establecer un contacto directo y efectivo con el usuario, por ello la plataforma facilita canales de comunicación diversos. Para que estos funcionen de manera óptima es indispensable la buena fé de cada usuario al otorgar sus datos personales. Además,

HeKa se compromete a cumplir con los requerimientos internos esenciales para la creación de perfiles de usuario, sirviendo como apoyo para guiar en este proceso.

- La ejecución eficaz de contratos y la prestación de servicios contratados, estos son esenciales en el enfoque de la plataforma. Con el correcto uso de esta y sirviéndose de los datos proporcionados por el Titular, HeKa el cumplimiento de sus obligaciones para brindar una experiencia integral al usuario.
- Con el objetivo de mantener a los usuarios informados y comprometidos, se envía información publicitaria a través de diversos canales, tanto en el ámbito online como offline. La plataforma también se vale de estos canales para ofrecer la oportunidad de participar en algunas promociones, lo cual permite que HeKa haga esporádicamente un estudio de estos mecanismos de publicidad y se creen perfiles de consumo para adaptar sus comunicaciones a los intereses de cada usuario.
- Para evaluar y mejorar continuamente los servicios brindados por la plataforma, esto por medio de encuestas de satisfacción. Además, se trabaja en la elaboración de archivos con datos de contacto para un registro interno eficiente, facilitando así la gestión de la relación de HeKa con el usuario.
- Para el seguimiento riguroso al cumplimiento de la prestación de servicios, al igual que la atención personalizada a peticiones, quejas, reclamos e inquietudes de los usuarios.
- Informar sobre novedades, eventos importantes y noticias relevantes para mantener a los usuarios actualizados y con plena claridad sobre el servicio que están adquiriendo.
- Colaborar con terceros para lograr los objetivos de HeKa y obtener información para comparar servicios de mensajería y paquetería, facilitando la toma de decisiones informadas.
- Identificar la localización del remitente y destinatario para facilitar procesos y garantizar la efectividad del servicio contratado.
- En términos de gestión administrativa y comercial, se procesan solicitudes realizadas por medios electrónicos y se gestiona la relación comercial, incluyendo el proceso de contratación y solicitudes que se hagan. Esto incluye los procesos de cotización que el usuario desee hacer en la plataforma.
- Gestionar el historial de uso y otras operaciones, por ello se comparten datos con instituciones financieras e intermediarios de pago para tramitar pagos, y diligenciar facturas y/o comprobantes fiscales digitales.

Finalmente, se incentivan los comentarios, sugerencias y aclaraciones sobre los servicios brindados por la plataforma, buscando una retroalimentación valiosa para mejorar continuamente. En conjunto, estas finalidades reflejan compromiso con la transparencia, la calidad y la atención personalizada en el manejo de los datos personales de cada usuario.

TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES

Cualquiera de los servicios ofrecidos en la Plataforma que implique términos y condiciones adicionales implica la aceptación adicional de estos términos. En caso de no aceptarlos, el Usuario deberá abstenerse de utilizar dichos servicios o productos en cualquier forma.

DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento expreso, libre, previo e informado otorgado por el Titular de los datos personales para permitir el tratamiento de su información, de acuerdo con las finalidades específicas indicadas en el aviso de privacidad.

Aviso de Privacidad: Comunicación emitida por el responsable del tratamiento de datos personales, dirigida al Titular, que describe de manera clara y detallada las políticas y procedimientos de tratamiento de la información, así como los derechos y mecanismos para ejercerlos.

Bases de Datos: Conjunto organizado y estructurado de datos personales, sujetos a tratamiento con el propósito de permitir su consulta, uso, actualización o eliminación de forma eficiente.

Cookies: Pequeños archivos de datos que se almacenan en el dispositivo del usuario y que contienen información sobre su interacción con la plataforma HeKa. Estos pueden utilizarse para mejorar la experiencia del usuario, personalizar contenido y realizar análisis.

Cifrado de Datos: La técnica de seguridad que convierte los datos en un formato ilegible durante la transmisión o el almacenamiento, para protegerlos contra accesos no autorizados.

Datos Personales: Información relacionada con el Titular, ya sea directa o indirectamente, que incluye, entre otros, nombres, identificación, dirección, información de contacto, información financiera, hábitos de uso de la plataforma, historial de navegación en línea, entre otros.

Datos Personales Sensibles: Información que, por su naturaleza, afecta la esfera íntima del Titular o cuyo tratamiento indebido puede generar discriminación o representar un riesgo grave para el titular. Esto incluye datos como origen racial o étnico, estado de salud, creencias religiosas o filosóficas, afiliación sindical, opiniones políticas, preferencias sexuales, entre otros, según lo establecido en la normativa vigente.

Derechos del Titular: Facultades conferidas por la ley al Titular de los datos personales, que le permiten ejercer control sobre su información, incluyendo el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, diferente al responsable, que realiza el tratamiento de datos personales en nombre y por cuenta del responsable, conforme a las instrucciones y directrices establecidas en los contratos o acuerdos correspondientes dentro de la plataforma.

Metadatos: Información adicional asociada a los datos personales que proporciona contexto sobre cómo fueron recopilados, almacenados y utilizados.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, incluyendo los aliados estratégicos de HeKa, que determina los fines y medios del tratamiento de datos personales, asumiendo la responsabilidad por el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección de datos.

Titular: Persona natural titular de los datos personales, que otorga la autorización para el tratamiento de su información y que tiene derecho a ejercer los derechos reconocidos por la ley en relación con sus datos personales.

Tratamiento de Datos: Conjunto de operaciones y procedimientos técnicos y administrativos que se realizan sobre los datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, modificación, supresión, entre otros, con el fin de cumplir con las finalidades establecidas en la política de privacidad y en el aviso de privacidad correspondiente.

TRATAMIENTO

¿Qué son los datos personales y por qué son recolectados?

Los datos personales son cualquier información relacionada con una persona natural identificada o identificable, como nombres, direcciones, información de contacto, entre otros. Estos datos son recolectados por HeKa para facilitar la prestación de nuestros servicios de intermediación, permitiendo comparar entre diversas opciones de envío y asegurando una entrega eficiente de los paquetes. Además, HeKa se asegura de cumplir con todas las leyes y regulaciones de protección de datos aplicables, inicialmente las de Colombia que es en el país en el que operamos por el momento.

¿Qué tipo de datos personales recolectamos y con qué finalidad?

Se hace la recolección de una gran variedad de datos personales, incluyendo información del remitente y del destinatario, datos de contacto, información financiera, entre otros que enumeramos a continuación:

- Nombre y apellidos del remitente y del destinatario.
- Identificación del remitente y del destinatario (cédula de ciudadanía, NIT, entre otros).
- Dirección completa del remitente y del destinatario.
- Correo electrónico del remitente y del destinatario.
- Teléfono de contacto del remitente y del destinatario.
- Datos fiscales del contratante (RUT y domicilio fiscal).
- Datos de tarjetas o cuentas bancarias (que serán utilizadas para pagar el servicio).

Estos datos son necesarios para gestionar y llevar a cabo el proceso de envío de paquetería, el cual facilitamos a los aliados estratégicos por medio de la plataforma. Nos comprometemos a

utilizar los datos personales de manera transparente y ética, respetando siempre los derechos de privacidad de los usuarios y cumpliendo con todas las leyes y regulaciones aplicables.

¿Qué tratamiento se da a los datos personales del usuario y cómo se garantiza su seguridad?

En HeKa, se llevan a cabo diversas actividades de tratamiento de datos, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y compartición con terceros autorizados, con el fin de garantizar la eficiencia y seguridad en la prestación del servicio. HeKa se compromete a estar actualizando medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos personales de cada usuario contra accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones. Además, se realizan evaluaciones periódicas de riesgos y auditorías de seguridad para asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de protección de datos de la plataforma.

¿De dónde recolectamos los datos personales de los usuarios y cómo se establece su legitimidad?

Los datos personales son proporcionados por los propios usuarios a través del sitio web, correo electrónico o por llamada telefónica. HeKa se compromete a recopilar únicamente los datos necesarios y relevantes para los fines específicos para los cuales fueron proporcionados, y a obtener el consentimiento expreso de los usuarios cuando sea requerido por la ley. Además, HeKa, en la medida de lo posible, intenta verificar la autenticidad y legitimidad de los datos proporcionados para garantizar su exactitud y veracidad.

FINALIDADES

Gestión de Envíos

- Obtener información relevante para comparar y cotizar servicios de mensajería y paquetería, facilitando así la gestión eficiente de los envíos.
- Identificar la localización precisa del remitente y del destinatario para garantizar la entrega adecuada de los paquetes.

Validación de Identidad

- Verificar la identidad del titular y la veracidad de la información proporcionada para cumplir con los requisitos de seguridad y protección de datos.

Registro y Creación de Perfiles

- Incluir a los usuarios en la base de datos de la plataforma y crear perfiles individuales para facilitar futuras interacciones y seguimiento de envíos.

Comunicaciones y Gestión Comercial

- Procesar solicitudes a través de los canales electrónicos proporcionados y gestionar la relación comercial, incluyendo el proceso de contratación, pagos y facturación.

Compartir con los Aliados Estratégicos

- Compartir datos personales necesarios con los aliados estratégicos sobre el servicio de paquetería y mensajería seleccionados por los usuarios para garantizar la correcta ejecución de los envíos.

Marketing y Promociones

- Enviar ofertas, promociones y eventos especiales relacionados con servicios de mensajería y paquetería que puedan ser de interés para los usuarios.

Prevención de Actividades Ilegales

- Prevenir actividades ilegales o prohibidas, y hacer cumplir los términos y condiciones de uso de nuestra plataforma.

Mejora de Servicios y Personalización

- Personalizar, medir y mejorar los servicios ofrecidos, contenido y publicidad para ofrecer una experiencia óptima a cada usuario.

Actualizaciones y Comunicaciones Informativas

- Informar a los usuarios sobre actualizaciones de servicios, nuevos lanzamientos y mejoras en nuestra plataforma.

Investigaciones de Mercado

- Realizar investigaciones de mercado para ofrecer las mejores oportunidades en servicios de mensajería y paquetería y mejorar la oferta de HeKa.

Gestión de Recursos Humanos

- Crear y mantener registros individuales para cada trabajador, incluyendo datos personales necesarios para el cumplimiento de obligaciones laborales y administrativas.
- Utilizar esta información para gestionar contratos de trabajo, afiliaciones a seguridad social y otros aspectos relacionados con la relación laboral.

Asignación de Recursos Corporativos

- Asignar usuarios y cuentas de correo corporativas a los empleados, facilitando la comunicación interna y externa de la empresa.

Seguimiento y Evaluación Laboral

- Consultar y custodiar historiales académicos, disciplinarios y laborales de los empleados para llevar un registro histórico, utilizado para referencias y evaluaciones internas.

Gestión de Pagos y Beneficios

- Administrar el pago de nómina, retenciones fiscales y beneficios laborales correspondientes a cada empleado según su contrato y la normativa legal vigente.

Cumplimiento Legal y Contable

- Manejar información contable y laboral necesaria para cumplir con requerimientos contractuales, legales y tributarios, asegurando la conformidad con las regulaciones pertinentes.

Gestión de Relaciones Comerciales

- Recopilar y mantener información de contacto y detalles comerciales de proveedores que brindan servicios a HeKa, facilitando la comunicación y el seguimiento de acuerdos y contratos.

Administración de Correspondencia

- Preparar y enviar correspondencia e información relacionada con actividades internas, promocionales y contractuales, manteniendo a los proveedores informados sobre novedades y eventos relevantes.

Seguimiento de Transacciones

- Registrar y dar seguimiento a acuerdos, contratos y órdenes de compra generados en el marco de la relación comercial entre HeKa y todos sus proveedores.

Gestión Financiera

- Registrar transacciones financieras y gestionar pagos a proveedores, garantizando la integridad de los registros contables y la puntualidad en los pagos.

Desarrollo de Relaciones Comerciales

- Solicitar cotizaciones, productos y servicios a proveedores con el objetivo de mejorar y expandir la oferta HeKa, optimizando así la calidad de los servicios ofrecidos.

PROPÓSITO DE COMPARTIR DATOS CON TERCEROS

En el contexto de los servicios de HeKa, que son de mera intermediación, se comparten los datos personales del usuario con terceros, esto con el propósito de garantizar la correcta ejecución del servicio contratado y para cumplir con nuestras obligaciones legales, comerciales, civiles, administrativas y fiscales. Estos terceros han sido seleccionados mediante un riguroso proceso de verificación para asegurar que cuenten con sistemas y recursos adecuados para proteger sus datos personales, equiparables a los implementados por nuestra empresa. Además, colaboramos con ellos para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios que ofrecemos.

Naturaleza De Los Terceros Con Quienes Se Comparten Los Datos Personales

Los terceros con quienes compartimos información son seleccionados cuidadosamente en función de su relevancia para la prestación de nuestros servicios. Esto incluye:

Empresas de mensajería y paquetería

- Colaboramos estrechamente con estas empresas para garantizar la entrega segura y oportuna de los envíos, a las cuales se les conoce como transportadoras, que nosotros nombramos como aliados estratégicos.

Entidades relacionadas

- Compartimos datos con nuestras sociedades controladoras, subsidiarias, afiliadas o matriz, así como con otras entidades dentro de nuestro grupo corporativo que operen bajo procesos y políticas internas similares.

Autoridades competentes

- En caso de ser requerido por la legislación aplicable, podremos compartir información con autoridades competentes.

Empresas especializadas

- Trabajamos ocasionalmente con empresas dedicadas a la investigación de fraude y gestión de pagos, así como aquellas encargadas de servicios de localización geográfica, cuando sea necesario para nuestros fines operativos.

GARANTÍAS DE PROTECCIÓN DE DATOS POR PARTE DE TERCEROS

Para garantizar la protección adecuada de sus datos personales por parte de terceros, hemos establecido convenios, acuerdos y contratos que regulan el tratamiento de la información en línea con los principios y disposiciones establecidas en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales. Estos acuerdos aseguran que sus datos sean tratados de manera consistente y segura, conforme a los estándares de privacidad y seguridad establecidos por nuestra empresa.

DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES

Estos derechos garantizan su control y autonomía como titular sobre sus datos personales, así como su capacidad para proteger su privacidad y seguridad en el entorno digital. HeKa se compromete a respetar y cumplir con estos derechos en todo momento:

Derecho de Acceso: Tiene derecho a conocer, acceder y obtener información sobre los datos personales que HeKa posee y trata relacionados con usted. Esto incluye el derecho a obtener una copia de dichos datos. (Aplicación de Habeas Data).

Derecho de Rectificación: Tiene derecho a corregir, actualizar o rectificar cualquier dato personal incorrecto, inexacto, incompleto o desactualizado que HeKa tenga sobre usted.

Derecho de Oposición: Tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales por parte de HeKa, especialmente en casos donde el tratamiento se realice sin su consentimiento o sea incompatible con la finalidad para la cual se recopilamos sus datos.

Derecho de Revocación: Tiene derecho a revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, sin que ello afecte la legalidad del tratamiento previo a la revocación.

Derecho de Supresión: Tiene derecho a solicitar la supresión o eliminación de sus datos personales de las bases de datos de HeKa cuando estos ya no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recopilados, cuando haya revocado su consentimiento, o cuando considere que se han tratado de manera indebida.

Derecho de Limitación del Tratamiento: Tiene derecho a solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales cuando cuestione la exactitud de la información, se haya opuesto al tratamiento, o considere que el tratamiento es ilícito pero prefiere que se limite en lugar de eliminarse.

Derecho de Portabilidad: Tiene derecho a recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento cuando sea técnicamente posible.

Derecho a la No Discriminación: Tiene derecho a no ser discriminado por ejercer sus derechos de protección de datos, lo cual implica que HeKa no puede negarle servicios, imponerle tarifas diferentes o aplicarle medidas discriminatorias por ejercer sus derechos de protección de datos.

Derecho a presentar Reclamaciones: Tiene derecho a presentar quejas y reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio u otra autoridad competente, en caso de considerar que HeKa ha infringido sus derechos de protección de datos.

Derecho a la Transparencia: Tiene derecho a ser informado de manera clara y transparente sobre el tratamiento que HeKa realiza con sus datos personales, incluyendo la finalidad del tratamiento, la base legal, los destinatarios de la información y los derechos que le asisten como titular de los datos.

COOKIES

¿Qué son y cómo las utilizamos?

Las cookies son pequeños archivos de datos que nuestro servidor web envía a su dispositivo cuando visita nuestros medios electrónicos. Estos archivos tienen diversas funciones, desde registrar información sobre el tráfico web hasta personalizar su experiencia de navegación. En HeKa, utilizamos cookies, web beacons y tecnologías similares para recopilar datos sobre su actividad en nuestros medios electrónicos y mejorar nuestros servicios.

Propósito y Funcionalidad de las Cookies

Al utilizar cookies, buscamos agilizar su experiencia en nuestro sitio web y servicios. Esto incluye facilitar el inicio de sesión, guardar sus preferencias de configuración, y mejorar la interacción con el contenido ofrecido. Además, personalizamos el contenido y la publicidad según sus intereses y hábitos de navegación. Todo esto nos ayuda a comprender mejor sus necesidades y a mejorar continuamente nuestros servicios.

Control de Cookies

Usted tiene el control total sobre el uso de cookies en su navegador. Puede optar por borrar, bloquear o recibir una advertencia sobre las cookies según sus preferencias. Sin embargo, es importante tener en cuenta que al hacerlo, es posible que algunas funciones de nuestro sitio web se vean afectadas y no funcionen correctamente. Le recomendamos consultar la sección de ayuda de su navegador para obtener instrucciones específicas sobre cómo gestionar las cookies.

DATOS SENSIBLES

En nuestra política de privacidad, nos comprometemos a salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información recopilada, especialmente en lo que respecta a datos sensibles. Entendemos como datos sensibles aquellos que puedan revelar aspectos íntimos o privados del titular y que, de ser tratados de manera inadecuada, pueden acarrear consecuencias negativas para el mismo. Esto puede incluir información relacionada con el estado de salud, origen racial o étnico, creencias religiosas o filosóficas, preferencias sexuales, afiliación sindical, entre otros.

Nuestra política establece que no recabamos ni tratamos datos sensibles de manera deliberada, a menos que sea estrictamente necesario para cumplir con fines específicos y legítimos, y siempre bajo el consentimiento explícito y libre del titular. En el caso de que se requiera la recopilación de algún dato sensible para fines específicos, nos comprometemos a implementar medidas adicionales de seguridad y protección de la privacidad, así como a obtener la autorización expresa del titular antes de proceder con su tratamiento.

AUTORIZACIÓN

El principio de autorización previa, expresa y consciente es fundamental en nuestro enfoque de protección de datos. Reconocemos la importancia de obtener el consentimiento informado del titular antes de proceder con el tratamiento de sus datos personales. Este consentimiento debe ser otorgado de manera clara, específica, libre e inequívoca, y el titular debe estar plenamente informado sobre la finalidad del tratamiento, los tipos de datos recopilados, los derechos que le asisten, así como cualquier otro aspecto relevante del tratamiento.

En nuestra política, establecemos que la autorización puede ser obtenida a través de diversos medios, incluyendo pero no limitado a, formularios en línea, documentos físicos, correos electrónicos, mensajes de texto u otros medios electrónicos. Nos comprometemos a garantizar que la autorización sea otorgada de manera voluntaria y sin ningún tipo de coacción, y a mantener registros adecuados que demuestren el consentimiento válido del titular.

Casos en los que no será necesaria la autorización

- Conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos, existen ciertas circunstancias en las que no será necesario obtener la autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales. Estas circunstancias incluyen, entre otras:
- Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, en cumplimiento de una obligación legal.

- Cuando los datos sean de naturaleza pública o estén disponibles públicamente, siempre que su tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una misión de interés público o esté respaldado por una disposición legal.
- En situaciones de urgencia médica o sanitaria que requieran el tratamiento de la información para proteger la vida o la salud del titular u otras personas, con el fin de salvaguardar intereses vitales.
- Cuando el tratamiento de la información esté autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, siempre que se adopten medidas adecuadas para garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos.
- En el caso de datos relacionados con el Registro Civil de las Personas, cuyo tratamiento esté regulado por disposiciones específicas y sea necesario para el cumplimiento de funciones públicas.

MECANISMOS PARA QUE EL TITULAR EJERZA SUS DERECHOS

Limitación del Uso o Divulgación de Datos Personales

Al otorgar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales, usted autoriza a HeKa a utilizarlos para el envío de información publicitaria por diversos medios, tales como correo electrónico, telefonía celular, redes sociales, entre otros. Sin embargo, tiene la opción de limitar o detener este tipo de comunicaciones siguiendo el procedimiento indicado en esta Política de Privacidad.

Ejercicio de Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

El usuario tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerse al tratamiento de sus datos personales en posesión de HeKa. Para ejercer estos derechos, por favor siga el siguiente procedimiento que está basado en la ley 1266 de 2008 sobre el derecho de Habeas Data:

a). Acceso a sus Datos Personales:

- Envíe un correo electrónico a atencion@hekaentrega.co, indicando su nombre completo y los datos específicos a los que desea acceder.
- Adjunte una copia de su documento de identificación para verificar su identidad.
- Recibirá una respuesta con la información solicitada en un plazo máximo de 10 días hábiles.

b). Rectificación de Datos Inexactos o Incompletos:

- Envíe un correo electrónico a atencion@hekaentrega.co, especificando los datos que necesita corregir y la información correcta.

- Adjunte una copia de su documento de identificación para verificar su identidad.
- Nuestro equipo se encargará de actualizar los datos incorrectos o incompletos en un plazo máximo de 15 días hábiles.

c). Cancelación de Datos o Revocación del Consentimiento:

- Envíe un correo electrónico a atencion@hekaentrega.co, solicitando la cancelación de sus datos personales o la revocación del consentimiento.
- Proporcione su nombre completo y los motivos de su solicitud.
- Adjunte una copia de su documento de identificación para verificar su identidad.
- Sus datos serán eliminados de nuestros registros según los plazos que establezca la ley a su momento, siempre que no exista una obligación legal que nos impida hacerlo.

d). Oposición al Tratamiento de Datos para Fines Específicos:

- Envíe un correo electrónico a atencion@hekaentrega.co, indicando los fines específicos para los cuales desea oponerse al tratamiento de sus datos personales.
- Proporcione su nombre completo y los motivos de su objeción.
- Adjunte una copia de su documento de identificación para verificar su identidad.
- Revisaremos su solicitud y tomaremos las medidas necesarias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Presentación de Quejas y Denuncias

Si considera que su derecho de protección de datos personales ha sido vulnerado, puede presentar una queja o denuncia ante HeKa o ante la autoridad competente. Contáctenos a través de atencion@hekaentrega.co para iniciar el proceso de resolución en los plazos pertinentes.

Procedimiento para Atender Peticiones, Consultas y Reclamos

Para atender sus solicitudes y consultas relacionadas con sus datos personales, HeKa ha establecido el siguiente procedimiento:

- Envíe un correo electrónico a atencion@hekaentrega.co detallando su solicitud o consulta.
- Proporcione su nombre completo, datos de contacto y una descripción clara de su solicitud o consulta.
- Nuestro equipo de atención al cliente se encargará de responder en el menor tiempo posible y brindarle la información o asistencia necesaria (10 a 15 días hábiles).

Modificaciones A La Política De Tratamiento De Datos Personales

En HeKa, existe el compromiso constante por proteger la privacidad y seguridad de los datos personales de cada usuario. Por ello la plataforma se reserva el derecho de realizar modificaciones o actualizaciones a su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento. Estas modificaciones se llevarán a cabo para cumplir con nuevas normativas, mejorar los servicios brindados o responder a las necesidades que vayan naciendo con el uso de los usuarios. Siempre pondremos a disposición la versión más actualizada de la política, que cada usuario encontrará en el sitio web www.hekaentrega.co. Además, informaremos al usuario sobre cualquier cambio significativo a través del último correo electrónico que nos haya proporcionado.

VIGENCIA

La presente Política entra en vigencia a partir del 15 de Marzo de 2024. Los datos personales de cada usuario serán conservados mientras mantenga una relación con HeKa.

AVISO DE PRIVACIDAD

En HeKa, se entiende la importancia de la privacidad y confianza. Por lo anterior, la plataforma se compromete a utilizar los datos personales de los usuarios de manera responsable y segura. El usuario al proporcionar sus datos personales, están otorgando un consentimiento para su tratamiento de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en esta política.

El tratamiento de los datos personales de los usuarios incluye su recolección, almacenamiento, uso y divulgación para fines comerciales y operativos. HeKa utiliza estos datos para mejorar sus servicios, personalizar la experiencia y comunicarse con el usuario de manera efectiva. Los datos personales de los usuarios pueden ser compartidos con terceros proveedores de servicios, siempre con un consentimiento previo y en los casos nombrados con anterioridad.

Como titular de los datos personales, el usuario tiene derecho a acceder, actualizar, rectificar, suprimir o limitar el uso de estos datos en cualquier momento. Si este desea ejercer alguno de estos derechos o tiene alguna pregunta o inquietud sobre el tratamiento de sus datos, puede contactar a HeKa a través de los medios indicados en esta política.