

Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma TOBI

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA TOBI

1. ASPECTOS GENERALES

Gedanke S.A.S. es una sociedad constituida conforme a las leyes colombianas, identificada con NIT. 900.391.183-0, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., quien para los efectos de los presentes Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma TOBI(en adelante, “Términos y Condiciones”) se denominará “TOBI”.

2. DEFINICIONES

- I. **Aliado Comercial:** Persona natural o jurídica que exhibe, ofrece, y comercializa productos y/o servicios a través de la Plataforma TOBI, para que los mismos sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.
- II. **Créditos:** Significan los intangibles con los que cuenta el Usuario/Consumidor en la sección denominada “Promos y Créditos” al interior de la Plataforma TOBI, con los cuales puede adquirir los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma TOBI.
- III. **Datos Personales:** Es toda información que permite identificar o hacer identificable a una persona natural.
- IV. **Plataforma TOBI:** Plataforma virtual compuesta por una aplicación para dispositivos móviles y una página web por medio de la cual los Aliados Comerciales exhiben, ofrecen y comercializan productos y/o servicios para que sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores.
- V. **Repartidor Independiente:** Persona natural que, de manera libre y voluntaria, en calidad de mandatario de los Usuarios/Consumidores, acepta la gestión de las órdenes solicitadas por éstos por medio de la Plataforma TOBI.
- VI. **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.
- VII. **Tratamiento:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- VIII. **Usuario/Consumidor:** Persona natural que, como destinatario final, utiliza la Plataforma TOBI para adquirir los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la misma.

3. OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones regulan la autorización de uso que otorga TOBI a los Usuarios/Consumidores para que éstos ingresen a la Plataforma TOBI, se informen sobre los productos y servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales, y puedan adquirir los mismos a través de la Plataforma TOBI.

4. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Usuario/Consumidor, al momento de registrarse en la Plataforma TOBI, voluntariamente acepta de manera previa, expresa e informada el contenido de los presentes Términos y Condiciones en su totalidad, por lo cual, se obliga irrevocablemente a éstos.

La persona natural que acepta los presentes Términos y Condiciones declara y garantiza ser el Usuario/Consumidor que hará uso de la Plataforma TOBI.

5. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA TOBI

La Plataforma TOBI es una plataforma virtual, por medio de la cual se pueden conectar: (i) los Aliados Comerciales; (ii) los Usuarios/Consumidores; y (iii) los Repartidores Independientes. Así, a través de la Plataforma TOBI, los Aliados Comerciales pueden exhibir sus productos y/o servicios, con el fin de que sean adquiridos por los Usuarios/Consumidores. Éstos últimos, a su vez, pueden conectarse con los Repartidores Independientes para llevar a cabo el encargo correspondiente.

Es importante aclarar que TOBI no comercializa productos y/o servicios ni presta servicios de logística y/o entrega a los Usuarios/Consumidores. Los precios, cantidad, disponibilidad y características de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma TOBI son determinados directamente por los Aliados Comerciales y no por TOBI.

Teniendo esto en cuenta, y en virtud del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011 y la Guía para la protección del consumidor de comercio electrónico, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio, TOBI es un portal de contacto.

6. DEBERES DEL USUARIO/CONSUMIDOR

En virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario/Consumidor se obliga a: (i) Ingresar sus Datos Personales de manera veraz al momento de registrarse en la Plataforma TOBI; (ii) Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación de su cuenta en la Plataforma TOBI; (iii) Notificar a TOBI respecto de cualquier uso no autorizado de su cuenta al interior de la Plataforma TOBI; (iv) Abstenerse de utilizar la Plataforma TOBI para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público, y las buenas costumbres en contra de TOBI, los Repartidores Independientes, Aliados Comerciales, y/o de terceros; (v) Disponer de fondos suficientes para procesar el pago de las órdenes solicitadas por medio de la Plataforma TOBI; (vi) Realizar al pago del valor total de la orden a través de la Plataforma TOBI de conformidad con el método de pago seleccionado en el Check-Out; (vii) Abstenerse de registrar métodos de pago de propiedad de terceros sin autorización de éstos; (viii) Registrar los métodos de pago de conformidad con el proceso de verificación al interior de la Plataforma TOBI; (ix) Pagar cualquier deuda que se genere en virtud del uso de la Plataforma TOBI por parte del Usuario/Consumidor. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que TOBI podrá descontar el valor de la deuda de cualquier método de pago registrado en la Plataforma TOBI; (x) Abstenerse de solicitar compensaciones que falten a la verdad. De igual manera, en el caso en el que el Usuario/Consumidor presente una reclamación a través de la Plataforma TOBI, deberá aportar fotos veraces y relacionadas con la orden y/o producto respecto del cual se interpone la reclamación, entendiéndose que dichas fotos deberán acreditar el error y/o inconveniente que se presente con la orden y/o producto respecto del cual se interpone la reclamación; (xi) Recibir los productos solicitados a través de la Plataforma TOBI; (xii) Verificar que los

productos y/o servicios solicitados por medio de la Plataforma TOBI correspondan a los solicitados por el Usuario/Consumidor; (xiii) Informarse sobre las instrucciones de uso y consumo de los productos solicitados a través de la Plataforma TOBI; (xiv) Asegurarse que los datos de la orden (productos, dirección de entrega, entre otros) sean correctos antes de solicitar la misma; (xv) Abstenerse de realizar conductas que atenten en contra del funcionamiento de la Plataforma TOBI; (xvi) Abstenerse de entablar relaciones con los Repartidores Independientes y/o los Aliados Comerciales para realizar actividades ilícitas y/o contrarias a la moral y buenas costumbres; (xvii) Abstenerse de suplantar la identidad de otros Usuarios/Consumidores; (xviii) Abstenerse de descifrar, descompilar o desensamblar cualquier elemento de la Plataforma TOBI; (xix) Abstenerse de tener más de una (1) cuenta en la Plataforma TOBI con los mismos Datos Personales. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que TOBI se reserva el derecho de desactivar las cuentas que no cumplan con estos parámetros; (xx) Mantener custodia del dispositivo móvil o portátil por medio del cual accede a la Plataforma TOBI, garantizando que terceros no tengan acceso indebido a la Plataforma TOBI por acciones u omisiones del Usuario/Consumidor. Se aclara que, en caso de que se evidencie que el Usuario/Consumidor no ha custodiado en debida forma su dispositivo móvil o portátil, TOBI no tendrá ningún tipo de responsabilidad por accesos no autorizados por parte de terceros a la Plataforma TOBI; (xxi) Tratar de manera respetuosa a los Repartidores Independientes y a los agentes de servicio al cliente; (xxii) Abstenerse de usar la propiedad intelectual de TOBI y/o los Aliados Comerciales para fines no autorizados expresamente por éstos.

Parágrafo primero. Al solicitar la orden a través de la Plataforma TOBI, el Usuario/Consumidor acepta de manera irrevocable los costos (valor de los productos, costo de envío, tarifa de servicio, entre otros), los cuales se encuentran discriminados en el Check-Out de la orden.

Parágrafo segundo. Los representantes legales de los Usuarios/Consumidores que sean menores de edad declaran expresamente que han autorizado a estos últimos su registro en la Plataforma TOBI, entendiéndose que son responsables por el uso de la Plataforma TOBI por parte de los Usuarios/Consumidores menores de edad.

Ante el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en la presente sección, TOBI se reserva el derecho de bloquear definitivamente la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma TOBI.

7. DEBERES DE TOBI

En virtud de los presentes Términos y Condiciones TOBI se obliga a: (i) Informar de forma clara, actualizada, y suficiente en la Plataforma TOBI los datos de contacto e identificación de TOBI; (ii) Establecer en la Plataforma TOBI un enlace visible y fácilmente identificable que le permita al Usuario/Consumidor ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio; (iii) Informar suficientemente a los Usuarios/Consumidores sobre los métodos de pago habilitados al interior de la Plataforma TOBI; (iv) Indicar al Usuario/Consumidor los datos del Repartidor Independiente que, de manera libre y voluntaria, ha aceptado la gestión del mandato

solicitado por el Usuario/Consumidor a través de la Plataforma TOBI; (v) Enviar al correo electrónico registrado por el Usuario/Consumidor el resumen de la orden realizada a través de la Plataforma TOBI; (vii) Poner a disposición de los Usuarios/Consumidores los Términos y Condiciones de uso de la Plataforma TOBI de forma actualizada; (viii) Informar al Usuario/Consumidor en el Check-Out de la orden los valores que deberá pagar para solicitar la misma..

Parágrafo primero. Los Usuarios/Consumidores reconocen y aceptan que TOBI es un portal de contacto y, como tal, no es quien exhibe, ofrece y/o comercializa los productos y/o servicios en la Plataforma TOBI. En consecuencia, los Usuarios/Consumidores reconocen y aceptan que TOBI no es responsable por la calidad, precio, estado e integridad de los productos y/o servicios de los Aliados Comerciales, adquiridos por medio de la Plataforma TOBI.

Parágrafo segundo. El Aliado Comercial, al ser quien exhibe, ofrece y comercializa los productos y/o servicios a través de la Plataforma TOBI, es el único responsable de: (i) cumplir a cabalidad las normas relativas a la publicidad, promoción comercial y rotulado que le sean aplicables a sus productos y/o servicios; (ii) contar con los permisos y licencias de las autoridades competentes para exhibir, ofrecer, y comercializar los productos y/o servicios a través de la Plataforma TOBI; (iii) cumplir con todas aquellas normas relativas a la comercialización de productos y servicios, incluyendo sin limitación la Ley 1480 de 2011.

Parágrafo tercero. El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que los Repartidores Independientes son terceros independientes de TOBI, que aceptan el encargo del Usuario/Consumidor respecto a una orden determinada. En consecuencia, el Usuario/Consumidor comprende y acepta que los Repartidores Independientes no tienen un vínculo contractual y/o de prestación de servicios con TOBI y, por ende, ésta no es responsable por sus acciones u omisiones.

8. CENTRO DE AYUDA

El Usuario/Consumidor dispone del Centro de Ayuda al interior de la Plataforma TOBI para presentar PQRs respecto de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma TOBI. Se aclara que las PQRs se tramitarán de conformidad con los términos establecidos por TOBI, los cuales serán informados a los Usuarios/Consumidores.

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que el trámite de las PQRs por parte de TOBI no implica que ésta sea el productor y/o proveedor de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos, y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma TOBI. Dicho trámite representa un valor agregado que TOBI pone a disposición del Usuario/Consumidor, con el objetivo de mejorar su experiencia en la Plataforma TOBI.

9. USO INDEBIDO DE LA PLATAFORMA TOBI

Sin perjuicio de otras medidas, TOBI podrá bloquear de forma temporal o definitiva la cuenta del Usuario/Consumidor en la Plataforma TOBI en el caso en el que se verifique

cualquiera de los siguientes eventos: (i) el incumplimiento de la ley colombiana; (ii) el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones; (c) si el Usuario/Consumidor incurre en conductas en detrimento de TOBI y/o de terceros; (d) si no pudiera confirmarse la identidad del Usuario/Consumidor o cualquier información proporcionada por el mismo fuere errónea.

Parágrafo primero. Con el objetivo de proteger a los Usuarios/Consumidores y promover un uso seguro de la Plataforma TOBI, TOBI se reserva el derecho de cancelar cualquier orden que se genere en medio de un posible evento de fraude. TOBI realizará las verificaciones correspondientes y cancelará la orden sin previo aviso al Usuario/Consumidor.

Parágrafo segundo. En el caso en el que se presente cualquiera de las situaciones descritas en la presente sección, TOBI se compromete a colaborar con las autoridades correspondientes, y, ante una orden judicial, se reserva el derecho de realizar un análisis forense sobre los dispositivos del Usuario/Consumidor

10. SECCIÓN TOBIPAY

Al interior de la Plataforma TOBI se encuentra la sección denominada “TOBIPay”. Esta sección es administrada y operada por la sociedad TOBIPay Compañía de Financiamiento S.A., identificada con NIT 901.526.741-6, quien ofrece los servicios financieros que hacen parte de dicha sección. Como se menciona en los contratos y/o documentos que los Usuarios/Consumidores suscriben con dicha entidad para poder utilizar y acceder a los servicios financieros de la sección “TOBIPay”, es necesario que los Usuarios/Consumidores tengan una cuenta activa en la Plataforma TOBI. En virtud de lo anterior y conforme a la regulación de protección de datos personales, TOBI podrá negarse a tramitar cualquier solicitud de eliminación de cuenta o supresión de la información si se verifica que el Usuario/Consumidor tiene un saldo a favor o pendiente de pago en cualquiera de los servicios financieros ofrecidos por TOBIPay Compañía de Financiamiento S.A. a través de la sección “TOBIPay”.

11. INDEMNIDAD

El Usuario/Consumidor se obliga a defender y mantener indemne a TOBI por cualquier hecho que resulte del uso no autorizado de la Plataforma TOBI por parte del Usuario/Consumidor, o de cualquier incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

12. MÉTODO DE PAGO

El pago de las órdenes solicitadas a través de la Plataforma TOBI se realizará a través del método de pago registrado y seleccionado por el Usuario/Consumidor en la Plataforma TOBI.

En el caso en el que TOBI verifique que el método de pago seleccionado por el Usuario/Consumidor al solicitar órdenes a través de la Plataforma TOBI está vencido, no es válido, no cuenta con fondos suficientes, o cualquier otra situación que no permita que el Usuario/Consumidor realice el pago de la orden, y por lo tanto el pago

no sea exitoso, el Usuario/Consumidor acepta que TOBI realice el cobro a cualquiera de los métodos de pago que el Usuario/Consumidor tiene registrados en su cuenta.

Así mismo, el Usuario/Consumidor declara y reconoce que:

2. Es titular de todos los métodos de pago registrados al interior de la Plataforma TOBI, declarando y reconociendo que los métodos de pago registrados no pertenecen a terceros.
3. En caso de que los métodos de pago registrados pertenezcan a terceros, el Usuario/Consumidor cuenta con la respectiva autorización del titular del método de pago para utilizarla con el fin de solicitar órdenes a través de la Plataforma TOBI. En este sentido, el Usuario/Consumidor exime de responsabilidad a TOBI por el uso no autorizado de los métodos de pago utilizados cuya titularidad pertenezca a terceros.
4. El Usuario/Consumidor es responsable de garantizar la veracidad y exactitud de la información proporcionada al registrar sus métodos de pago al interior de la Plataforma TOBI. En este sentido, el Usuario/Consumidor exime de responsabilidad a TOBI de cualquier responsabilidad por la información de pago incorrecta o desactualizada proporcionada.

13. MÉTODO DE REEMBOLSO

El Usuario/Consumidor podrá elegir el método de reembolso.

14. GARANTÍA

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que el trámite de la garantía del producto y/o servicio adquirido por medio de la Plataforma TOBI lo debe realizar directamente ante el Aliado Comercial respectivo, quien funge como productor/proveedor de los productos y/o servicios en mención. En consecuencia, el Usuario/Consumidor reconoce que TOBI, en su calidad de portal de contacto, no está obligada a responder por la garantía de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma TOBI, en virtud de la Ley 1480 de 2011 y la Guía para la protección del consumidor de comercio electrónico, emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

15. DERECHO DE RETRACTO

En el caso en el que el Usuario/Consumidor desee ejercer el derecho de retracto respecto de un producto y/o servicio adquirido a través de la Plataforma TOBI, el Usuario/Consumidor deberá acercarse con la factura de venta directamente al establecimiento de comercio del Aliado Comercial respectivo, en los casos donde sea procedente y exigible según lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

16. DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES

En el caso en el que el Usuario/Consumidor cancele una orden, se podrá generar un cobro al Usuario/Consumidor por el valor de los productos y los costos (costo de envío, tarifa de servicio, entre otros), de conformidad con lo establecido en la política de devoluciones y cancelaciones. De igual manera, si el Usuario/Consumidor desea

devolver un producto adquirido a través de la Plataforma TOBI, deberá seguir el proceso establecido en la política de devolución y cancelaciones.

17. DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS/CONSUMIDORES

El Usuario/Consumidor podrá registrarse en la Plataforma TOBI con los Datos Personales registrados en las redes sociales Facebook y Google +, en caso de tener cuenta en las mismas. El Tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios/Consumidores se describe en la Política de Privacidad de TOBI.

18. PRECIOS EXHIBIDOS EN LA PLATAFORMA TOBI

Los precios de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma TOBI son fijados por los Aliados Comerciales, quienes fungen como proveedores y/o productores de los mismos. Cuando por errores de carácter tecnológico se exhiban precios erróneos de los productos y/o servicios comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma TOBI, en aras de proteger el derecho del consumidor a recibir información veraz y suficiente, TOBI y/o los Aliados Comerciales podrán cancelar las órdenes que se basen en dichos productos y/o servicios, lo cual será informado al Usuario/Consumidor.

19. TARIFA DE SERVICIO POR EL USO DE LA PLATAFORMA TOBI

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, los Usuarios/Consumidores aceptan que TOBI cobra una tarifa variable, denominada "Tarifa de Servicio" o "Service Fee" por el uso de la Plataforma TOBI. El valor de la Tarifa de Servicio se comunica al Usuario/Consumidor durante el proceso de Check-Out de cada orden.

20. DISPONIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Usuario/Consumidor reconoce y acepta que TOBI no es el productor, proveedor, expendedor, agente y/o distribuidor de los productos y/o servicios exhibidos en la Plataforma TOBI. Por lo anterior, TOBI no es responsable por la falta de disponibilidad de los productos y/o servicios exhibidos, ofrecidos y comercializados por los Aliados Comerciales a través de la Plataforma TOBI.

21. ADQUISICIÓN DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS, TABACO, Y DERIVADOS DEL TABACO

Los productos de uso restringido, tales como tabaco y bebidas alcohólicas solo podrán ser solicitados por el Usuario/Consumidor que acredite ser mayor de edad, todo lo cual debe ser manifestado de manera expresa al momento de registrarse en la Plataforma TOBI y/o de seleccionar el producto respectivo.

En el caso en el que el Repartidor Independiente identifique al momento de la entrega que el Usuario/Consumidor no es mayor de edad, no efectuará la entrega de los productos al Usuario/Consumidor, entendiéndose que, en dicho caso, TOBI y/o el

Repartidor Independiente no tendrán ningún tipo de responsabilidad por la no entrega de los productos.

Sin perjuicio de las medidas que toma TOBI para evitar que las bebidas alcohólicas y los derivados del tabaco sean adquiridos por menores de edad, los representantes legales de los Usuarios/Consumidores que sean menores de edad son responsables de que la Plataforma TOBI sea usada por dichos Usuarios/Consumidores en cumplimiento de estos Términos y Condiciones y de la ley aplicable.

22. ADQUISICIÓN DE MEDICAMENTOS QUE REQUIERAN FÓRMULA MÉDICA

El Usuario/Consumidor deberá presentar y/o suministrar por medio de la Plataforma TOBI la fórmula médica para la adquisición de aquellos medicamentos que así lo requieran. Se aclara que el Aliado Comercial realizará la validación de dicho documento. En el caso en el que el Aliado Comercial no pueda validar el documento, se procederá a cancelar la orden del Usuario/Consumidor a través de la Plataforma TOBI.

23. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA TOBI

TOBI no garantiza la disponibilidad o el tiempo de operación de la Plataforma TOBI. En caso de inestabilidad o inconvenientes técnicos mayores de la misma, TOBI no tendrá responsabilidad alguna frente al Usuario/Consumidor, pero hará sus mejores esfuerzos para estabilizar su operatividad.

Las tiendas virtuales de los Aliados Comerciales y/o los botones de la Plataforma TOBI se encuentran sujetos a los horarios de operación de los Aliados Comerciales.

24. CRÉDITOS

El uso de los Créditos por parte de los Usuarios/Consumidores se encuentra condicionado a lo establecido en la sección denominada “Promos y Créditos” al interior de la Plataforma TOBI.

25. BENEFICIOS OTORGADOS POR TOBI

TOBI podrá otorgar a los Usuarios/Consumidores de la Plataforma TOBI, descuentos, beneficios propios de programas segmentados al interior de la Plataforma TOBI, créditos, *cashbacks*, entre otros, con el fin de incentivar el uso de la Plataforma TOBI por parte de los Usuarios/Consumidores (en adelante “Incentivos”). Se aclara que la redención de los Incentivos por parte de los Usuarios/Consumidores es voluntaria, entendiéndose que aquellos Usuarios/Consumidores que rediman dichos Incentivos se encuentran sujetos a los términos y condiciones específicos de los mismos.

26. PROPINA

El Usuario/Consumidor es libre de proporcionar un valor adicional por concepto de propina al Repartidor Independiente que, de manera libre y voluntaria, aceptó la gestión de la orden solicitada por el Usuario/Consumidor a través de la Plataforma TOBI, no existiendo obligación de hacerlo.

La Plataforma TOBI puede sugerir un monto o porcentaje de propina, de conformidad con el valor de la orden solicitada por el Usuario/Consumidor. Lo anterior, sin perjuicio de que el Usuario/Consumidor tenga la facultad de editar el monto de la propina antes de realizar la orden. De igual manera, el Usuario/Consumidor puede aumentar la propina del Repartidor Independiente al momento de calificar la gestión del mismo.

27. DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se rigen bajo la ley aplicable en la República de Colombia.

28. PROHIBICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

TOBI reconoce y protege los derechos básicos de la infancia en concordancia con los preceptos establecidos en el principio 5 del Global Compact, en la Convención sobre los derechos del niño, en La Carta Internacional de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en las normas establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre trabajo infantil.

En este sentido, TOBI propende por la protección de derechos infantiles y se registrará bajo los siguientes principios:

- Cumplir con las disposiciones en materia de edad mínima establecidas en el proceso de selección de personal de la empresa.
- Implementar mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad de contratación (cédula de ciudadanía o contraseña).
- Conservar registros precisos y actualizados de los trabajadores.
- Se emplearán los mejores esfuerzos para cumplir con los propósitos de la presente política. En caso de presentarse un caso donde se verifique un incumplimiento a la misma, retirar inmediatamente del trabajo a los menores que no hayan alcanzado la edad legal para trabajar con el acompañamiento que ello implique.
- Incluir cláusulas contractuales para los subcontratistas, proveedores y otros asociados comerciales que supongan compromisos firmes para la erradicación del trabajo infantil.

29. MODIFICACIONES

TOBI podrá modificar autónomamente y en cualquier momento aspectos formales, procedimentales o o sustanciales de los presentes Términos y Condiciones de uso de la Plataforma TOBI, los cuales serán actualizados y puestos a disposición de los Usuarios/Consumidores.

Política de Tratamiento de Datos Personales (Política de Privacidad)

I. INTRODUCCIÓN

GEDANKE SAS. es una compañía líder en Colombia que tiene como actividad principal conectar consumidores con expendedores por medio de una plataforma virtual compuesta por una página Web y una aplicación móvil, para que los consumidores ingresen, se informen sobre los productos de consumo exhibidos y puedan realizar la transacción de compraventa directamente con los expendedores de manera electrónica, y en general todo tipo de actividades complementarias.

GEDANKE SAS., con la finalidad de dar cumplimiento estricto a la normatividad vigente de protección de Datos Personales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 del 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen presenta la siguiente **POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** (en adelante “Política de Tratamiento”) con el propósito de proteger la información personal brindada por los Titulares que tengan relación con **GEDANKE SAS.** como lo son socios, proveedores, clientes, empleados, colaboradores y cualquier otra persona natural de la cual **GEDANKE SAS.**, obtenga, recolecte, procese o trate datos personales, sea que dicho tratamiento sea realizado por **GEDANKE SAS.** o por terceras personas que lo hagan por encargo de ésta.

La Política de Tratamiento tiene como objeto proteger el derecho constitucional del Habeas Data que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de **GEDANKE SAS.**, y en virtud del cumplimiento de dicho derecho sólo recolecta y da Tratamiento a Datos Personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su Titular, implementando para tal efecto, medidas claras sobre confidencialidad y privacidad de los Datos Personales. Así mismo, detalla los lineamientos generales

corporativos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los Datos Personales de los Titulares, las finalidades de Tratamiento de la información, el área responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer actualizar, rectificar y suprimir la información y los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

II. DEFINICIONES

API: Significa la interfaz de programación de aplicaciones que se realizará entre los sistemas de terceros y el de Gedanke SAS.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita dirigida a los Titulares de los datos personales que están siendo tratados por la empresa, en la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de datos personales que le serán aplicadas, la forma de acceder a la mismas, y las finalidades para las cuales serán usados sus datos personales.

Base de datos personales: Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento por una persona natural o jurídica.

Custodio de las bases de datos: Persona natural, dentro de la empresa, que custodia las bases de datos personales.

Dato personal: Cualquier información concerniente o vinculada a personas naturales determinadas o determinables.

Dato sensible: Es aquel dato personal que afecta la intimidad del Titular y cuyo uso incorrecto podría generar discriminación. Son considerados datos sensibles entre otros, los datos de salud, los datos de orientación sexual, origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales.

Dato privado: Es aquel dato personal que por su carácter íntimo o reservado es relevante para el Titular.

Dato semiprivado: Es aquel dato personal conocido y de interés tanto para el titular como para un determinado sector de personas o para la sociedad en general, por lo que no es de carácter íntimo, reservado o público.

Dato público: Es aquel dato personal calificado como tal según la Constitución y la ley, y que no se ha clasificado como dato personal privado o semiprivado.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, de carácter público o privado que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

Formas de recabar los datos personales: GEDANKE SAS. podrá conocer, recolectar, almacenar, administrar la información del titular de la información de conformidad con la política de uso de datos contenida en el presente documento a través de los

siguientes medios: (i) Inscripción y uso de la aplicación móvil **GEDANKE SAS.**; (ii) Inscripción y uso de la página web de **GEDANKE SAS.**; (iii) suscripción de cualquier tipo de contrato, alianza y/o convenio con **GEDANKE SAS.**; (iv) Inscripción como proveedor de **GEDANKE SAS.**

Habeas data: Es el derecho que tiene el Titular de los datos personales de exigir de las administradoras de los mismos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y rectificación de los datos, así como la limitación en su divulgación, publicación o cesión.

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica de carácter público o privado que por sí misma o en asocio con otro u otros decide sobre el tratamiento de datos personales.

Titular del dato personal: Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento. En el contexto de la presente política de tratamiento de datos personales los titulares podrán ser: (i) suscriptores/Clientes de la plataforma; (ii) Contratistas; (iii) Funcionarios; (iv) proveedores (v) todas aquellas personas no vinculadas a **GEDANKE SAS.** de quien se haga tratamiento de los datos personales.

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

Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación a un tercero de los mismos, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado en nombre y por cuenta del Responsable, para cumplir con las finalidades de este último.

Transferencia: La Transferencia de Datos Personales tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales 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.

Violación de datos personales: Es el delito tipificado en el artículo 269 del Código Penal. El cual establece: *“El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.”*

III. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Según lo establecido en el Título II de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la protección de datos personales se regirá por la aplicación armónica e integral de los siguientes principios:

Principio de legalidad en el tratamiento de datos personales: El tratamiento de datos personales a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de libertad: El tratamiento de los datos personales 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.

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.

Principio de transparencia: En el Tratamiento de los datos personales 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.

Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012, 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.

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 Estatutaria 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

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 Estatutaria 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 mencionada ley.

IV. DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución y la ley, y sin perjuicio de lo dispuesto en las demás normas que regulen la materia, los Titulares de los datos personales podrán ejercer de forma gratuita e ilimitadamente los siguientes derechos:

Derecho al acceso a su información personal objeto de tratamiento.

Derecho a la actualización de los datos personales objeto de tratamiento.

Derecho a la rectificación de los datos personales objeto de tratamiento.

Derecho de oposición a que los datos personales sean objeto de tratamiento

Derecho a solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.

Derecho a revocar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales.

Derecho a presentar quejas y reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Derecho a ser informado por parte del Responsable y/o Encargado del uso y tratamiento que se les dará a los datos personales, así como de las modificaciones y actualizaciones de las políticas de protección, medidas de seguridad y finalidades.

V. FORMA DE RECOLECTAR LOS DATOS

Forma de recolección de los datos personales de los Usuarios/Clientes:

La recolección de datos personales de usuarios potenciales y usuarios de **GEDANKE SAS.**, se realizará de las siguientes formas:

- Mediante el almacenamiento automático de los datos de los usuarios que acceden a la plataforma de **GEDANKE SAS.** por el uso de cookies. Algunos de los datos que se pueden almacenar automáticamente son las URL, el navegador utilizado, dirección IP entre otros.
- Mediante el intercambio de correos electrónicos.
- A través del acceso a páginas Web de la compañía.
- A través del acceso a la aplicación, creando el usuario y contraseña.
- A través de llamadas telefónicas.
- Mediante eventos realizados por **GEDANKE SAS.**
- Mediante la transmisión o transferencia por parte de Aliados estratégicos.

Forma de recolectar los datos de los Trabajadores o candidatos

La recolección de datos personales de empleados se realizará de las siguientes formas:

- A través de las hojas de vida académicas de los candidatos.
- A través del contrato de trabajo o de prestación de servicios.
- A través de las hojas de vida académicas de los empleados.
- A través del formato de ingreso a **GEDANKE SAS.** formato de solicitud de empleo.
- A través de la plataforma Lever.

- Mediante el uso de listas de entrada de los empleados a las instalaciones de la empresa.
- En el desarrollo de entrevistas de trabajo.
- Mediante envío de información de empresas que tenga la calidad de caza talentos y los titulares hayan suministrado los datos.
- Mediante formatos de afiliación a la EPS, ARLS.
- Por medio de afiliación a las plataformas web ofrecidas por **GEDANKES.A.S.**

Forma de recolectar los datos de los funcionarios

- A través del acceso a páginas Web de la compañía.
- A través del acceso a la aplicación, creando el usuario y contraseña.
- A través de formularios en físico.

Forma de recolección de Proveedores

La recolección de datos personales de los proveedores se realizará de las siguientes formas:

- A través de ofertas de servicios.
- A través del intercambio de correos electrónicos.
- A través del contrato de cooperación. funcionarios
- A través del contrato de prestación de servicios.
- A través portafolios de servicios.
- A través de reuniones o comunicaciones telefónicas.

Forma de recolección de Socios

Recolección de los datos personales de socios

La recolección de datos personales de los socios se realizará de las siguientes formas:

- A través de la suscripción de acciones.
- Mediante reuniones de órganos directivos o asambleas generales de accionistas y sus respectivas convocatorias.
- A través del intercambio de correos electrónicos u otros medios de comunicación con los accionistas.

VI. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que recolecta **GEDANKE SAS.**, son incluidos en una Base de Datos a la cual tiene acceso el personal autorizado de **GEDANKE SAS.** en ejercicio de sus funciones, advirtiendo que en ningún caso está autorizado el Tratamiento de la información para fines diferentes a los aquí descritos, y que le sean comunicados al Titular directamente a más tardar al momento de la recolección.

Finalidad de tratamiento de los datos personales de los Usuarios / Clientes

- La recolección, almacenamiento, uso y/o circulación de los datos personales de usuarios de **GEDANKE SAS.** tiene como finalidad principal prestar los servicios ofrecidos y/o contratados de forma adecuada y con una excelente calidad. Por lo anterior, las finalidades de recolección y tratamiento de los Datos Personales de los Usuarios y Clientes de **GEDANKE SAS.** serán las siguientes: Ordenar,

catalogar, clasificar, dividir o separar y almacenar los datos personales dentro de los sistemas y archivos de **GEDANKE SAS**

- Creación y administración de la cuenta del usuario.
- Prestar el mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación comercial entre el Titular del dato personal y **GEDANKE SAS**.
- Proveer a los usuarios de la información necesaria, a través de la página Web y aplicación, sobre los productos de los oferentes, para formalizar la relación de consumo de dichos productos.
- Realizar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Prestar los servicios de la empresa y realizar el seguimiento de acuerdo con las necesidades particulares del usuario, con el fin de brindar los servicios y productos adecuados para cubrir sus necesidades específicas.
- Realizar el envío de información de novedades, noticias, boletines, foros de educación, publicidad o marketing, ventas a distancia. Haciendo uso de medios tales como, correo electrónico, notificaciones PUSH, mensajes de texto (SMS), ofertas de productos y/o servicios encontrados en la página web y la aplicación.
- Llevar un registro histórico de la información, con fines de satisfacción al usuario desarrollando análisis sobre los intereses y necesidades; brindando de esta manera un mejor servicio.
- Realizar estrategias de mercado mediante el estudio del comportamiento del usuario frente a las ofertas y con ello mejorar en su contenido, personalizando presentación y servicio.
- Elaboración de prospecciones comerciales y segmentación de mercados.
- Realizar encuestas de satisfacción y ofrecimiento o reconocimiento de beneficios propios de nuestro programa de lealtad y servicio postventa, para calificar el servicio y la atención por medio de los canales dispuestos para ello.
- Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios de la empresa o tercero; y direccionarlos a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Presentar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control, y tramitar los requerimientos realizados por entidades administrativas o judiciales.
- Usos administrativos, comerciales y de publicidad que se establezcan en los acuerdos suscritos con los clientes Titulares de la información.
- Gestión contable, económica, fiscal y administrativa de clientes.
- Tener acceso a centrales de riesgo para conocer los estados financieros de los clientes.
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Transferencia o Transmisión de Datos Personales nacional o internacionalmente a proveedores con los que **GEDANKE SAS** desarrolle

actividades en cumplimiento de su objeto social. Asimismo, se podrá hacer Transferencia a los aliados estratégicos de la empresa para que ejecuten actividades de marketing, publicidad y promociones asociadas con el objeto social; todo de acuerdo con las disposiciones de la normativa colombiana.

- Remitir información a los Encargados del Tratamiento para facilitar y mejorar la calidad del servicio de **GEDANKE SAS**.
- Reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial.
- Solicitar la autorización de cobro ante las entidades definidas y autorizadas para ello.

De llegarse a presentar otro tipo de finalidades en el tratamiento de datos personales se solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular.

Finalidad de tratamiento de los datos de los trabajadores y candidatos

Antes de iniciar la relación laboral, **GEDANKE SAS** informará a los candidatos en los procesos de selección las finalidades del tratamiento que se les dará a los datos personales que suministren en dicho proceso, y se encargará de solicitar la correspondiente autorización para su tratamiento, que se limitará a:

- Clasificar, almacenar y archivar los datos personales de los candidatos de los procesos de selección.
- Verificar y obtener referencias de personas naturales o jurídicas, antiguos empleadores suministradas por los candidatos en hojas de vida, formularios, entre otros.
- Entregar o transmitir la información a terceros encargados de los procesos de selección.
- Verificar, comparar y evaluar las competencias laborales y personales de los prospectos respecto de los criterios de selección.
- Cumplir con los deberes legales a los que está obligada la empresa.
- Envío ofertas de trabajo.

La recolección y tratamiento de los datos personales de los empleados se hará con el fin de desarrollar las actividades pactadas entre **GEDANKE SAS** y sus trabajadores, así como para llevar a cabo las siguientes actividades:

- Realizar mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación laboral entre el Titular del dato y **GEDANKE SAS**.
- Adelantar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Realizar registros de gestión económica, contable, fiscal y administrativa, para la gestión de cobros y pagos, de facturación y de cumplimiento de obligaciones financieras.
- Realizar declaraciones tributarias o gestión de información tributaria y de recaudo.
- Contacto de un acudiente en caso de emergencia.
- Asegurar a los empleados al Sistema de Seguridad Social.

- Realizar la gestión de recursos humanos en temas relacionados con la formación, trabajo temporal, prestaciones sociales, prevención de riesgos laborales, promoción y gestión del empleo, selección de personal, control de horario y, en general, asuntos relacionados con nómina.
- Realizar la gestión relacionada con las prestaciones sociales laborales, pensiones, subsidios y otras prestaciones económicas
- Solicitar información sobre cuentas de crédito, depósito, cumplimiento de obligaciones financieras y gestión de fondos pensionales para el acatamiento de las obligaciones a que haya lugar y el normal desarrollo de la relación laboral.
- Tramitar la elaboración de certificaciones relativas a su condición de empleado tales como certificados de ingresos y retenciones, constancias laborales, etc.
- Seguridad y control de acceso a los edificios.
- Informar a los clientes sobre el equipo de trabajo.
- Realizar los reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control.
- Tramitar las respuestas a los requerimientos de entidades administrativas o judiciales.
- Todos los demás usos administrativos, comerciales y laborales que se establezcan en los contratos o que deriven de su actividad laboral.
- Análisis y evaluación de la formación académica del empleado.
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de **GEDANKE SAS.**, de acuerdo con las disposiciones de ley y garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa colombiana.

De llegarse a presentar otro tipo de finalidades en el tratamiento de datos personales se solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular.

Finalidad de tratamiento de los datos de los Funcionarios

La recolección y tratamiento de datos personales de los Funcionarios se hará con el fin de controlar el servicio de intermediación que ofrece **GEDANKE SAS.** y de esta manera velar por el buen servicio al usuario; para ello se tendrán en cuenta las siguientes finalidades:

- Llevar registro de entrada y salida del edificio de **GEDANKE SAS.**
- Realizar registros de gestión económica, contable, fiscal y administrativa, para la gestión de cobros y pagos, de facturación y de cumplimiento de obligaciones financieras.
- Adelantar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Brindarle capacitación permanente al Gedanke sobre el uso de la aplicación de la empresa.
- Llevar control del número de Funcionarios existentes dentro de la empresa.

- Realizar gestión de estadísticas internas, con el fin de hacer seguimiento al servicio.
- Verificar y obtener referencias de personas naturales o jurídicas, antiguos empleadores suministradas por los candidatos en hojas de vida, formularios, entre otros.
- Creación de un usuario en los sistemas de **GEDANKE SAS.** para llevar a cabo las funciones del Gedanke

Finalidad del tratamiento de los datos personales de Proveedores

La recolección y tratamiento de los datos personales de los proveedores se hará con el fin de contactar y contratar los productos o servicios que **GEDANKE SAS.** requiera para el normal funcionamiento de su operación, de igual forma tendrá las siguientes finalidades:

- Solicitar o realizar consultorías, auditorías, asesorías o servicios relacionados con los proveedores.
- Cumplir con los procesos internos de la empresa en materia de administración de proveedores y contratistas.
- Adelantar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Realizar declaraciones tributarias o gestión de información tributaria y de recaudo.
- Mantener un registro de la información de proveedores.
- Realizar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control y/o responder a los requerimientos de entidades administrativas.
- Realizar gestiones de proveedores y de cobros y pagos.
- Realizar el registro y control de entrada y salida de las instalaciones de **GEDANKE SAS.**
- Verificar la información aportada por los proveedores, para controlar y prevenir el fraude.
- Gestionar procedimientos administrativos para desarrollar cualquier otra actividad en cumplimiento de la relación entre proveedores y **GEDANKE SAS.**
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de **GEDANKE SAS.,** de acuerdo con las disposiciones de ley y garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa colombiana.
- Todos los demás usos administrativos y comerciales que se establezcan en los contratos o que deriven de su actividad.

Para otras finalidades o tratamiento se pedirá autorización previa, expresa e informada al Titular.

Finalidad del tratamiento de los datos personales de Socios

La recolección y tratamiento de los datos personales de los socios de **GEDANKE SAS.** tendrá carácter privado y se realizará con el fin de permitir el ejercicio de derechos y deberes relacionados con tal condición, así como para llevar a cabo las siguientes finalidades:

- Realizar el registro de gestión económica, contable, fiscal, y administrativa.
- Realizar la emisión de certificaciones relativas a la titularidad de las acciones, así como expedición de certificados de acciones y las demás necesarias para el desarrollo adecuado del objeto social, previa autorización de los mismos.
- Realizar Procesos al interior de la Institución, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Realizar cualquier otra finalidad necesaria para el desarrollo de los derechos y deberes inherentes a su calidad de accionistas.
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de **GEDANKE SAS.**, de acuerdo con las disposiciones de ley y garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa colombiana.

Para otras finalidades o tratamiento se pedirá autorización previa, expresa e informada al Titular.

VII. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

El consentimiento y autorización por parte del Titular de la información es un requisito constitucional y legal que deben cumplir las personas responsables del tratamiento de datos personales. El consentimiento debe cumplir con los siguientes presupuestos:

Previo: La autorización la debe dar el Titular de información de manera previa a cualquier tipo de Tratamiento de datos personales.

Expreso: La autorización debe otorgarse de forma inequívoca, clara y específica.

Informado: El Titular debe comprender claramente para qué serán tratados sus datos personales y las finalidades que pueden derivarse del Tratamiento de los mismos.

Todos los usuarios deben registrarse y autorizar el tratamiento de los datos personales para poder hacer uso de los servicios ofrecidos. Por tanto, en cada uno de los sistemas se encuentra una casilla que dice “Política de privacidad y Tratamiento de Datos Personales” la cual debe ser leída y aceptada para poder continuar con el uso de los servicios de **GEDANKE SAS.**

Obtención de Datos Recolectados Antes de la Vigencia del Decreto 1377 de 2013

Para la obtención o recolección de Datos Personales de los Titulares obtenidos antes de la vigencia del Decreto 1377 de 2013, se buscará obtener la autorización a través de mecanismos eficientes de comunicación. Se entiende por mecanismos eficientes de

comunicación aquellos que la Compañía usa en el curso ordinario de su interacción con los Titulares como correos electrónicos, llamadas telefónicas entre otros.

VIII. CANALES DE ACCESO Y MECANISMOS DISPUESTOS POR GEDANKE SAS.

En desarrollo de la garantía constitucional de Habeas Data respecto de los derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión por parte del Titular de los datos personales, sus causahabientes, representantes legales y/o apoderados, **GEDANKE SAS.** habilitará canales de acceso para los Titulares.

Todas las comunicaciones, consultas, quejas y/o reclamos deberán ser dirigidas al Oficial de Protección de Bases de Datos Personales o al **ÁREA DE COSTUMER CARE/SERVICIO AL CLIENTE** de **GEDANKE SAS.**, por cualquiera de los siguientes medios:

- Atención electrónica: El Titular del dato deberá realizar su requerimiento a través del centro de ayuda disponible en la plataforma virtual.
- Atención escrita: El Titular del dato deberá realizar su requerimiento formal a la dirección: Calle 93 # 19-75 de Bogotá, Colombia.

A través de los medios señalados, el Titular podrá eliminar todos los Datos Personales que tiene en Gedanke cuando quiera a través de sus distintas plataformas.

IX. PROCEDIMIENTO LEGAL PARA CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS

Las consultas, quejas o reclamos podrán ser presentados a través de un documento con las características que se describen en cada uno de los supuestos o mediante el formulario de consultas quejas y reclamos que podrán consultar en www.tobi-ia.com en la opción Centro de Ayuda.

Consultas

Tratándose del derecho de petición en calidad de información y/o consultas, **GEDANKE SAS.** dará respuesta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición o consulta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término se informará al interesado, indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en que esta se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. El documento de consulta deberá contener lo siguiente:

5. Área de **GEDANKE SAS.** a la cual va dirigida (Costumer care/Servicio al Cliente)
6. El nombre y número de identificación del Titular.
7. Copia documento de identidad del titular

En caso de que el causahabiente del Titular solicite la consulta, deberá adjuntar a la consulta:

8. Área de **GEDANKE SAS.** a la cual va dirigida (Costumer care/Servicio al cliente)
9. El nombre y número de identificación del Titular.

10. Copia Documento de identidad del Causahabiente.
11. Copia Registro civil de defunción del Titular.
12. Documento que acredite la calidad en que obra.
13. Copia documento de identidad del Titular.
14. Descripción completa de la consulta.
15. Dirección y datos de contacto del consultante.
 - Si se trata del representante legal y/o apoderado del Titular, deberá presentar:
16. Área de **GEDANKE SAS.** a la cual va dirigida (Costumer care/Servicio al Cliente)
17. El nombre y número de identificación del Titular.
18. Copia Documento de identidad del representante legal
19. Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación).
20. Copia documento de identidad del Titular.
21. En caso de que el apoderado sea menor de edad, deberá presentar la tarjeta de identidad y/o el registro civil y el documento que acredite la calidad de representante o custodio del menor.
22. Descripción completa de la consulta.
23. Dirección y datos de contacto del consultante.

Quejas y/o reclamos

Cuando el Titular considere que su información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de sus derechos, el término máximo para atender la queja o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción del documento.

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 será atendido, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja y/o 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 desistida la queja o reclamo. El documento de queja o reclamo deberá contener:

24. Área de **GEDANKE SAS.** a la cual va dirigida (Constumer Care/Servicio al cliente)
25. El nombre y número de identificación del Titular.
26. Copia documento de identidad del titular
 - En caso de que el causahabiente del Titular presente la queja y/o reclamo, deberá adjuntar:
27. Área de **GEDANKE SAS.** a la cual va dirigida (Constumer Care/Servicio al Cliente)
28. El nombre y número de identificación del Titular.
29. Copia documento de identidad del titular
30. Copia Documento de identidad del Causahabiente
31. Copia Registro civil de defunción del Titular.

32. Descripción completa de la consulta.
33. Dirección y datos de contacto del consultante.
34. Documento que acredite la calidad en que obra.
 - Si se trata de un representante legal y/o apoderado:
35. Área de **GEDANKE SAS.** a la cual va dirigida (Constumer Care)
36. El nombre y número de identificación del Titular.
37. Copia documento de identidad del titular
38. Copia Documento de identidad del representante legal
39. Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación).
40. En caso de que el apoderado sea menor de edad, deberá presentar la tarjeta de identidad y/o el registro civil y el documento que acredite la calidad de representante o custodia del menor.
41. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y/o queja.
42. El objeto perseguido.
43. Dirección y datos de contacto del reclamante.

X. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

GEDANKE SAS. no recolectará, almacenará o tratará datos sensibles, a menos que sea estrictamente necesario. De presentarse dicha situación, no realizará ningún tratamiento sin la debida autorización previa, informada y expresa del Titular de la información, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de la misma y se presente alguna de las siguientes excepciones:

- Cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- Cuando el tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad, en cuyos casos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- Cuando el tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Cuando el tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- Cuando se realice en cumplimiento de una orden pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Las respuestas a las preguntas sobre datos sensibles son facultativas, por lo tanto, no serán obligatorias. En todo caso, **GEDANKE SAS.** observará estrictamente las limitaciones legales al Tratamiento de Datos Sensibles. **GEDANKE SAS.,** no condicionará, en ningún caso, ninguna actividad a la entrega de Datos Sensibles. Los Datos Sensibles serán tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector

para salvaguardar la privacidad de estos y, por lo tanto, sólo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información

No podrá realizarse el tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados expresamente por el Titular

XI. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES

GEDANKE SAS. procurará no realizar ningún tratamiento sobre datos de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años. El uso de la plataforma solo es para mayores de edad. Sin embargo, en caso de que los menores de 18 años con capacidad jurídica quieran usar el servicio deberán contar la autorización expresa por parte de su representante legal.

De presentarse el tratamiento de datos de menores de edad, **GEDANKE SAS.** garantizará, como Responsable del Tratamiento, que dichos datos personales serán tratados adecuadamente, aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre protección de bases de datos personales vigentes.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes tendrá un tratamiento especial y unas medidas rigurosas para su protección. Aquellos datos que no sean de naturaleza pública cumplirán con los siguientes parámetros y requisitos.

- Responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Se asegurará el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
- Se valorará la opinión del menor cuando éste cuente con la capacidad y autonomía debidas para entender el asunto.

En todo caso, corresponderá a los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes otorgar la autorización para proceder con el Tratamiento de los datos personales de los menores, si no se cuenta con la autorización del representante no se hará tratamiento de los mismos y no se le podrá prestar el servicio al menor.

XII. TRANSMISIÓN Y/O TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL

GEDANKE SAS. podrá compartir la información de los datos personales con aquellos terceros que sea necesario para el desarrollo de sus actividades y objeto social, siempre protegiendo los derechos e información del titular del dato.

A través de la Transmisión o Transferencia de Datos Personales Gedanke podrá recolectar Datos personales, entre ellos número de teléfono y/o correo electrónico, por medio de APIs que podrán ser compartidos a terceros, se aclara que dichos terceros, incluye, pero sin limitarse al tercero denominado comercialmente como "Amplitude". Así mismo, en el marco de las finalidades mencionadas en esta Política de Tratamiento, Gedanke podrá validar las demás aplicaciones que tiene instaladas el Titular en su dispositivo móvil, para asegurarse que no existan otras aplicaciones que

interfieran con la correcta presentación de los servicios ofrecidos por Gedanke a través de sus distintas Plataformas.

La Transmisión o Transferencia de Datos Personales que se realice observará las reglas que para tal efecto disponga la normatividad aplicable y la autoridad de control, especialmente las siguientes:

- Cuando se trate de transmisiones o transferencias nacionales de datos personales, **GEDANKE SAS**. se asegurará del cumplimiento de las exigencias de la legislación de protección de datos vigente y las medidas de protección por parte del encargado o nuevo responsable, según sea el caso.
- De tratarse de una transferencia internacional se deberá asegurar que el país receptor de los datos personales proporcione niveles adecuados de protección, de la forma que establezca la Autoridad de Control en Colombia, para que la misma profiera la declaración de conformidad a la que se refiere el parágrafo primero del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Cuando el país receptor no cumpla con los estándares adecuados de protección de datos, la transmisión o transferencia quedará prohibida a menos que se configure alguna de las siguientes excepciones legales:
 44. Que el Titular haya dado autorización expresa e inequívoca para la transferencia o transmisión de datos.
 45. Intercambio de datos de carácter médico cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud e higiene pública.
 46. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
 47. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad
 48. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con autorización del Titular.

XIII. VIGENCIA

Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las bases de datos de **GEDANKE SAS**. durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades expuestas en este manual o para que la Empresa pueda cumplir con sus deberes legales.

Sin embargo, la información será revisada cada año para verificar la veracidad Gedanke del dato y finalidad de seguir con su tratamiento.

De ser necesario **GEDANKE SAS**. se reserva el derecho a modificar la presente Política de forma unilateral.

Gedanke