

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S.

Esta política se establece en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, cuyo propósito es proteger los datos personales y garantizar el derecho constitucional al hábeas data que permite a las personas acceder, actualizar y corregir su información en bases de datos o archivos, así como su derecho a la información. En consecuencia, ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S., como responsable del tratamiento de datos personales, ya que, en el desarrollo de su actividad comercial, recopila y procesa continuamente datos de clientes, accionistas, proveedores, socios comerciales y empleados, presenta este documento para asegurar el cumplimiento de dicha ley, especialmente en lo referente a la atención de consultas y reclamos sobre el manejo de los datos personales que recopila.

En cumplimiento de su deber legal y corporativo de proteger la privacidad de las personas y facilitar el ejercicio de sus derechos de acceso, actualización y rectificación de la información almacenada en bases de datos, ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. ha establecido la presente política de manejo de información personal y bases de datos. Esta política describe el tratamiento de la información personal que la compañía recopila a través de diversos canales, incluyendo su sitio web, correo electrónico, documentos físicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas, interacciones presenciales, medios físicos o electrónicos actuales o futuros, y comunicaciones recibidas de terceros que participan en nuestras relaciones comerciales o legales con clientes, empleados, proveedores, accionistas, y personas vinculadas. La presente se irá ajustando a la medida en que se vaya reglamentando la normatividad aplicable a la materia y entren en vigencia nuevas disposiciones.

OBJETIVO

Establecer los lineamientos, principios, derechos, deberes y procedimientos que rigen el tratamiento de los datos personales recolectados y administrados por ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S., garantizando su uso adecuado, seguro, confidencial y conforme a la normatividad vigente.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política aplica a todos los datos personales almacenados en bases de datos físicas o digitales de ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S., obtenidos a través de cualquier canal de recolección, ya sea presencial, telefónico, escrito, electrónico o virtual.

DEFINICIONES

1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
2. **Aviso de privacidad:** Manifestación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

3. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
4. **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
5. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
6. **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
7. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
8. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
9. **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
10. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
11. **Dato semiprivado:** Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

DERECHOS DEL TÍTULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

1. **Acceso, actualización y rectificación:** Derecho a conocer, actualizar y corregir sus datos personales ante los responsables o encargados del tratamiento. Este derecho abarca la corrección de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, engañosos, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no autorizado.
2. **Solicitud de prueba de autorización:** Derecho a requerir al Responsable del Tratamiento la evidencia de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, excepto en los casos en que la ley exime este requisito, según lo establecido en el artículo 10 de la presente ley.
3. **Derecho a información sobre el uso de datos:** Derecho a solicitar y recibir del Responsable o Encargado del Tratamiento, previa petición, información detallada sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
4. **Presentación de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Derecho a presentar reclamaciones ante la SIC por cualquier incumplimiento de esta ley y sus modificaciones, adiciones o complementos.

5. Revocación de autorización y supresión de datos: Derecho a revocar la autorización otorgada y/o solicitar la eliminación de sus datos personales cuando el Tratamiento no cumpla con los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocación y/o supresión procederá únicamente si la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) determina que el Responsable o Encargado del Tratamiento han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

6. Acceso gratuito a datos personales: Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

AUTORIZACIÓN

Salvo excepciones legales, el tratamiento de datos personales requiere la autorización previa, expresa e informada del titular. Para ello, la compañía cuenta con mecanismos idóneos que verifican su obtención y aseguran su registro en medios físicos o electrónicos. Estos formatos garantizan la consulta posterior mediante herramientas técnicas y protocolos de seguridad informática.

CASOS EN LOS QUE SE NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. podrá realizar el tratamiento de datos personales sin necesidad de obtener la autorización del titular en los siguientes casos:

- 1. Requerimiento de autoridad competente:** Cuando la información sea solicitada por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, o por orden judicial.
- 2. Datos de naturaleza pública:** Cuando se trate de datos de naturaleza pública, ya que estos no están protegidos por la normativa aplicable.
- 3. Urgencia médica o sanitaria:** En situaciones de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas.
- 4. Fines históricos, estadísticos o científicos:** Cuando la ley autorice el tratamiento de la información para fines históricos, estadísticos o científicos.
- 5. Datos del registro civil:** Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas, dado que esta información no se considera de naturaleza privada.

ENTIDADES A LAS QUE ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. PUEDE ENTREGAR INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. podrá entregar información personal sin requerir la autorización del titular en los siguientes casos:

1. Al titular, sus herederos o representantes cuando así lo soliciten.
2. A entidades judiciales o administrativas en ejercicio de sus funciones legales, cuando realicen un requerimiento formal a la compañía.
3. Aquellos terceros que la ley autorice expresamente.
4. A terceros a quienes el titular del dato autorice expresamente la entrega de su información, siempre y cuando dicha autorización sea entregada a ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S.

DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

1. **Requerimiento de autoridad competente:** Cuando la información sea solicitada por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, o por orden judicial.
2. **Datos de naturaleza pública:** Cuando se trate de datos de naturaleza pública, ya que estos no están protegidos por la normativa aplicable.
3. **Urgencia médica o sanitaria:** En situaciones de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobadas.
4. **Fines históricos, estadísticos o científicos:** Cuando la ley autorice el tratamiento de la información para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. **Datos del registro civil:** Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas, dado que esta información no se considera de naturaleza privada.

ENTIDADES A LAS QUE ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. PUEDE ENTREGAR INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. podrá entregar información personal sin requerir la autorización del titular en los siguientes casos:

1. Al titular, sus herederos o representantes cuando así lo soliciten.
2. A entidades judiciales o administrativas en ejercicio de sus funciones legales, cuando realicen un requerimiento formal a la compañía.
3. Aquellos terceros que la ley autorice expresamente.
4. A terceros a quienes el titular del dato autorice expresamente la entrega de su información, siempre y cuando dicha autorización sea entregada a ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S.

ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S., en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

1. **Obtención de autorización y comunicación transparente:** Buscar y obtener la autorización expresa del titular para cualquier tratamiento de sus datos, informar de manera clara y expresa a los titulares sobre la finalidad del tratamiento y sus derechos e informar sobre el carácter facultativo de responder a las solicitudes de datos.
2. **Ejercicio del derecho de hábeas data y atención de solicitudes:** Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, permitiendo a los titulares conocer, actualizar y rectificar sus datos, establecer mecanismos para la atención de consultas y reclamos e informar al titular, previa solicitud, sobre el uso de sus datos.
3. **Protección y seguridad de los datos:** Conservar los datos personales bajo medidas de seguridad para prevenir accesos no autorizados, alteraciones o pérdidas, actualizar y rectificar los datos cuando sea necesario y garantizar que la información suministrada al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa y actualizada.

4. **Cumplimiento legal y cooperación con autoridades:** Informar a la autoridad de protección de datos sobre violaciones de seguridad, cumplir con las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio y suministrar al Encargado del Tratamiento únicamente datos cuyo tratamiento esté autorizado.
5. **Información sobre el responsable del tratamiento:** Informar a los titulares sobre la identificación, dirección y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.

FINALIDADES EN LA CAPTURA, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En desarrollo de su objeto social y en el marco de sus relaciones comerciales, contractuales, laborales y legales con clientes, proveedores, aliados estratégicos, acreedores, empleados y terceros vinculados, ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. realiza el tratamiento de datos personales con las siguientes finalidades:

1. Venta y comercialización de productos y servicios: Gestionar los procesos de venta, comercialización y distribución de productos y servicios ofrecidos por la empresa. Para estos efectos, se podrán recolectar, almacenar y usar datos personales, incluyendo información de contacto, residencia, identificación y datos financieros, cuando sea necesario para:

- Procesar pagos, facturación y cobros.
- Coordinar entregas, despachos y logística.
- Cumplir obligaciones contractuales, comerciales, contables y tributarias.
- Gestionar garantías, devoluciones y reclamaciones asociadas a la venta.

2. Promociones, publicidad y contenidos comerciales: Enviar a los titulares, una vez otorgada la autorización para el tratamiento de datos personales, promociones, publicidad, ofertas comerciales, información de productos, campañas de mercadeo y otros contenidos comerciales, a través de los distintos canales de venta y comunicación habilitados por la empresa, tales como correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, redes sociales, plataformas digitales u otros medios físicos o electrónicos. Esta finalidad podrá ejecutarse tanto durante el proceso de venta como con posterioridad a la misma, sin perjuicio del derecho del titular a solicitar en cualquier momento la revocatoria de la autorización o la supresión de sus datos.

3. Gestión de proveedores y aliados comerciales: Recolectar, almacenar y analizar datos personales de proveedores, contratistas y aliados comerciales actuales o potenciales, con el fin de:

- Evaluar, investigar y seleccionar proveedores o aliados antes de iniciar negociaciones comerciales o contractuales.
- Verificar que no se encuentren vinculados a actividades ilícitas, listas restrictivas o situaciones que representen riesgos legales, reputacionales o financieros.
- Valorar riesgos de contradicción, incumplimiento o conflicto de intereses.
- Registrar proveedores y aliados para fines contables, administrativos, contractuales y legales, incluyendo el cumplimiento de obligaciones fiscales y comerciales.

4. Gestión de la relación con clientes y servicio posventa: Conservar y tratar datos personales de clientes para garantizar la adecuada prestación de servicios posventa, incluyendo, entre otros:

- Atención de solicitudes, quejas y reclamos [PQR].
- Soporte técnico, mantenimiento, seguimiento y acompañamiento posterior a la venta.
- Cumplimiento de garantías, contratos y obligaciones legales.
- Mejoramiento continuo de la calidad del servicio y la experiencia del cliente.

5. Fortalecimiento de la gestión empresarial: Utilizar la información personal de manera agregada o individual para:

- Diseñar e implementar estrategias administrativas, comerciales y de marketing.
- Analizar preferencias, comportamientos y necesidades de clientes y aliados.
- Optimizar procesos internos, mejorar la eficiencia operativa y apoyar la toma de decisiones estratégicas.
- Cumplir obligaciones legales, contractuales y regulatorias.

6. Administración y manejo de la información: Realizar actividades necesarias para la correcta administración de las bases de datos, tales como recolectar, almacenar, organizar, actualizar, usar, circular, suprimir y en general tratar los datos personales, de conformidad con la ley y con las autorizaciones otorgadas por los titulares.

Dentro de sus operaciones y para lograr sus metas, ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S tiene la facultad de ejecutar las siguientes actividades con la información personal:

- **Administración integral de datos:** Recibir, guardar, organizar, compartir, poner al día, juntar, usar, copiar y manejar la información, ya sea parcial o total, de los dueños de los datos que hayan dado su permiso explícito, siguiendo las leyes y usando los formatos que la empresa considere adecuados.
- **Organización de la información:** Agrupar, ordenar y separar los datos que los dueños de la información han entregado.
- **Análisis y confirmación de datos:** Hacer estudios, comparaciones, revisiones y confirmaciones de los datos obtenidos, usando información de centrales de riesgo con las que la empresa trabaje.
- **Comunicación de datos a terceros:** Entregar la información obtenida, respetando la ley de hábeas data, a empresas que ayudan con la captura, el almacenamiento y la administración de la información, siempre que tenga los permisos necesarios.
- **Comunicación de datos a entidades afiliadas:** Entregar los datos, ya sea parcial o total, a sus empresas filiales, comercios y socios estratégicos.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se realizará respetando el interés superior del menor y garantizando sus derechos fundamentales, conforme a los artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

Para asegurar el cumplimiento de lo anterior, ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. adoptará las siguientes medidas:

- **Autorización del representante legal y participación del menor:** Se requerirá la autorización del representante legal del niño, niña o adolescente para el tratamiento de sus datos personales y se garantizará el derecho del menor a ser escuchado, y su opinión será valorada considerando su madurez, autonomía y capacidad de comprensión.
- **Información sobre la voluntariedad de la respuesta:** Se informará claramente sobre el carácter facultativo de responder preguntas relacionadas con los datos de niños, niñas o adolescentes.
- **Información sobre datos y finalidades del tratamiento:** Se informará de manera explícita y previa sobre los datos que serán objeto de tratamiento y las finalidades del mismo.

Excepciones a la Autorización

ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S informa a sus grupos de interés que, de acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no será necesaria la autorización del titular en los siguientes casos:

1. **Requerimiento de autoridad competente:** Información solicitada por entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales, o por orden judicial.
2. **Datos de naturaleza pública:** Datos que, por su naturaleza, son de acceso público.
3. **Urgencia médica o sanitaria:** Casos de emergencia médica o sanitaria.
4. **Tratamiento autorizado por ley:** Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y SOLICITUDES DE LOS TITULARES DE DATOS

Todo titular de datos personales tiene el derecho de presentar consultas y solicitudes a la compañía en relación con el manejo y tratamiento de su información.

1. Procedimiento para la Gestión de Reclamos y Solicitudes

ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. se compromete a gestionar todas las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos [PQR] presentadas por los titulares de datos o sus representantes legales, relacionadas con el manejo y tratamiento de su información, siguiendo estrictamente la normativa aplicable al derecho de hábeas data. El trámite de estas solicitudes se llevará a cabo conforme a las siguientes directrices:

1. Presentación de Reclamos y Solicitudes: Los titulares de datos personales deberán presentar sus reclamos o solicitudes a través de los canales de atención al cliente en línea dispuestos por la empresa. Esto incluye la página web oficial, el centro de llamadas y la línea de atención al usuario. Al presentar un reclamo o solicitud, el titular deberá proporcionar su identificación completa, una descripción detallada de los hechos que

motivan el reclamo, la dirección o medio por el cual desea recibir la respuesta y, en caso de ser necesario, los documentos que respalden su solicitud. Si una solicitud o reclamo presentado por el titular de los datos está incompleto o contiene errores, la empresa se pondrá en contacto con el titular para que realice las correcciones necesarias. El titular dispondrá de un plazo de cinco [5] días hábiles, a partir de la recepción de la notificación, para subsanar las fallas. En caso de que el titular no proporcione la información requerida dentro de los dos [2] meses siguientes a la fecha del requerimiento, se considerará que ha renunciado a su solicitud o reclamo.

2. **Registro y Seguimiento de Solicitudes y Reclamaciones:** Una vez que se recibe una solicitud o reclamación que contenga toda la información necesaria, la empresa procederá a incluir una nota en el expediente individual del titular, dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles. Esta nota indicará que la solicitud o reclamación se encuentra en proceso de revisión y especificará de qué tipo de solicitud o reclamación se trata. Dicha información permanecerá visible en el expediente hasta que se haya emitido una resolución definitiva sobre la solicitud o reclamación.
3. **Plazo de respuesta a solicitudes:** ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. se compromete a proporcionar una respuesta al solicitante dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha en que la empresa haya recibido y registrado correctamente la solicitud.
4. **Extensión del Plazo de Respuesta:** En el caso de que no sea posible dar respuesta a la solicitud dentro del plazo inicialmente establecido, se informará al solicitante sobre los motivos que impiden cumplir con dicho plazo, así como la nueva fecha en la que se proporcionará la respuesta. Esta nueva fecha no podrá exceder los cinco (5) días hábiles siguientes a la finalización del plazo original.

B. Canales de Consulta sobre la Política de Tratamiento de Datos Personales

Los titulares de datos personales pueden acceder a la Política de Tratamiento de Información Personal de ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S. y consultar sus derechos básicos a través de:

<https://zonashumedas.com/>

Los titulares de datos personales que deseen realizar consultas sobre su información personal, presentar solicitudes relacionadas con el manejo de sus datos o reportar posibles vulneraciones de sus derechos pueden comunicarse a través del correo electrónico: **zonashumedasadm@gmail.com**

En caso de que la empresa no pueda responder a la consulta del titular dentro del plazo de diez (10) días establecido, el área responsable deberá notificar al titular sobre los motivos del retraso y la nueva fecha en que se dará respuesta. Esta nueva fecha no podrá exceder los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo original.

C. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

ZOHU ZONASHÚMEDAS S.A.S. actúa como responsable del tratamiento de datos personales. A través de presente política, se proporcionan los siguientes datos de identificación de la compañía

- Nombre de la Empresa: ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S.
- Número de Identificación Tributaria **NIT** 901808685-2.
- Dirección Principal: Trans. 39b #39 - 183, Medellín, Antioquia.

D. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S., en su rol de responsable del tratamiento, designa a la misma entidad como encargada del tratamiento de datos personales. A continuación, se detallan los datos de identificación de la compañía:

- Nombre de la Empresa: ZOHU ZONAS HÚMEDAS S.A.S.
- Número de Identificación Tributaria NIT 901808685-2.
- Dirección Principal: Trans. 39b #39 - 183, Medellín, Antioquia.

VIGENCIA

- La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de su publicación y permanecerá vigente mientras se mantengan las bases de datos administradas por la empresa. Cualquier modificación será informada oportunamente a los titulares.

