



1. ALCANCE

Las políticas de protección de datos se aplicarán a todas las Bases de Datos y/o Archivos de la sociedad HL COMBUSTIBLES S.A.S., especialmente a todos sus empleados, participantes en proceso de selección laboral, igualmente para todos los clientes, proveedores, asesores externos, personal invitado, quienes hagan uso de los recursos y servicios provistos por HL COMBUSTIBLES S.A.S.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

HL COMBUSTIBLES S.A.S., NIT. 900.207.854-8, domiciliada en la Carrera 52 N° 29-49, Medellín (Ant), Colombia. Correo electrónico: juridica@hlcombustibles.com
línea gratuita: 018000-410-003

3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones.

- **Datos Personales:** Es la información que puede usarse para la identificación, localización o contacto con una persona determinada y natural. Los datos personales pueden estar conformados por números de identificación, huellas dactilares y demás, datos que puedan llevar a la identificación de alguien. Es importante anotar que algunos de estos datos son públicos, bien sea porque hacen parte de la información pública de cada natural, o por decisión propia de la persona.

Algunos datos personales se les deben dar la categoría de especial, pues la información que contienen puede ser negativa si se hace su publicación.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de dato personal.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación 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.

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).
- **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 ya 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. Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de las personas.
- **Datos sensibles:** Están conformados por todo tipo de dato al cual se le deba implementar un uso especial, pues la información contenida puede afectar la intimidad de titular..." cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones Religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de Derechos..."
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, **LA SOCIEDAD HL COMBUSTIBLES S.A.S.**, aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales.

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.
- **Principio de finalidad:** La actividad del tratamiento de datos personales que realice HL COMBUSTIBLES S.A.S., o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.
- **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento de datos personales 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 datos personales, HL COMBUSTIBLES S.A.S., garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.



- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley. Para estos propósitos la obligación de **HL COMBUSTIBLES S.A.S.**, será de medio.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por HL COMBUSTIBLES S.A.S., 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 en HL COMBUSTIBLES S.A.S., administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
- **Necesidad y proporcionalidad.** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.
- **Temporalidad o caducidad.** El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.
- **Interpretación integral de derechos constitucionales.** La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.



5. TRATAMIENTO Y FINALIDADES AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR HL COMBUSTIBLES S.A.S.

LA EMPRESA, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:

5.1. Finalidades generales para el tratamiento de Datos Personales

- Permitir la participación de los Titulares en actividades de mercadeo y promocionales (incluyendo la participación en concursos, rifas y sorteos) realizados por LA EMPRESA;
- Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para usos internos;
- Controlar el acceso a las oficinas de LA EMPRESA y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- Transferir la información recolectada a distintas áreas de LA COMPAÑIA y a sus compañías vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudo de cartera y cobros administrativo, tesorería, contabilidad, entre otros);
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- Registrar sus datos personales en los sistemas de información de LA COMPAÑIA y en sus bases de datos comerciales y operativas;
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de LA COMPAÑIA.



5.2. Respeto a los datos personales de nuestros Clientes y Consumidores:

- Para cumplir las obligaciones contraídas por LA HL COMBUSTIBLES S.A.S., con sus Clientes y Consumidores al momento de adquirir nuestros productos;
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los productos ofrecidos por LA EMPRESA;
- Enviar información sobre ofertas relacionadas con nuestros productos que ofrece LA EMPRESA y sus compañías vinculadas;
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Consumidores y Clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y evaluación de la calidad del servicio;
- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial;
- Capacitar vendedores y agentes en aspectos básicos de gestión comercial de los productos ofrecidos por LA EMPRESA;
- Permitir que compañías vinculadas a LA EMPRESA, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado tratamiento de los datos personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés;
- Controlar el acceso a las oficinas de LA EMPRESA y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de LA EMPRESA, incluyendo descargas de contenidos y formatos;

5.3. Respeto a los datos personales de nuestros empleados:

- Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad;



- Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos dentro de HL COMBUSTIBLES S.A.S. tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras;
- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable;
- Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros;
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo;
- Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización;
- Planificar actividades empresariales;

5.4. Respecto a los Datos de Proveedores:

- Para invitarlos a participar en procesos de selección y a eventos organizados o patrocinados por HL COMBUSTIBLES S.A.S.;
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones;
- Para hacer el registro en los sistemas;
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes;

5.5. Respecto a los datos personales de nuestros accionistas:

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas.
- Para el pago de dividendos;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a los accionistas para las finalidades anteriormente mencionadas;



6. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la sociedad HL COMBUSTIBLES S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la sociedad HL COMBUSTIBLES S.A.S., para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización
- c. Ser informado por la sociedad HL COMBUSTIBLES S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante HL COMBUSTIBLES S.A.S.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos igualmente los podrán aplicar:

1. El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.



3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

7. DEBERES DE HL COMBUSTIBLES SAS COMO RESPONSABLE Y ENCARGADA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LA SOCIEDAD HL COMBUSTIBLES S.A.S.

Reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, la sociedad HL COMBUSTIBLES S.A.S., utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes.

En el tratamiento y protección de datos personales, LA sociedad HL COMBUSTIBLES S.A.S., tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.



- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- m. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- n. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- p. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- q. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- r. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- s. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- t. Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.



8. AUTORIZACIÓN Y RECOLECCIÓN DE DATOS

8.1. AUTORIZACIÓN. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los datos personales por parte de HL COMBUSTIBLES S.A.S., requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. HL COMBUSTIBLES S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales, ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

El encargado del tratamiento de los datos, tiene como deber informar al titular de las políticas de uso, es decir, el fin con el cual será necesitada la información pedida. Esto lo deberá realizar en el momento de la recolección de los datos.

8.2 FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta y del que se pueda concluir de manera inequívoca la aceptación por parte del titular de la información, del tratamiento de sus datos personales por parte de HL COMBUSTIBLES S.A.S. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

La solicitud de la autorización será emitida por parte de HL COMBUSTIBLES S.A.S., y será puesta a disposición del titular, previo al tratamiento de sus datos personales, con el fin de que conozca y tome decisiones informadas respecto a que cierta información suya sea recogida y utilizada para fines determinados, frente a la opción de conocer cualquier cambio en los mismos y de controlar el uso de sus datos personales.

De conformidad artículo 12 de la Ley 1581 de 2012 la solicitud de autorización contendrá:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de HL COMBUSTIBLES S.A.S.



8.3. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.

HL COMBUSTIBLES S.A.S. adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos sobre cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

8. 4. SE ENTENDERÁ ENTREGADA LA AUTORIZACION DEL TITULO CUANDO SE HAGA: por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

NO se necesitará autorización en los siguientes casos:

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

Siempre se deberá mantener prueba de la forma en cómo se autorizó el manejo de datos.

8.5. RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES: Basados en los principios instaurados en este manual, los datos recolectados con previa autorización, deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a normatividad vigente.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

8.6. CAMBIO DE POLITICAS EN EL TRATAMIENTO DE DATOS: Cuando el encargado del tratamiento de los datos por algún motivo justificado cambie las políticas, deberá informar al titular de los cambios que se han realizado, esto lo debe de hacer en el momento de la implementación de las nuevas disposiciones.



“...A solicitud de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán proveer una descripción de los procedimientos usados para la recolección almacenamiento, uso, circulación y supresión de formación, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso...”

8.7. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION: Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo o solicitud.

8.8. AVISO DE PRIVACIDAD: Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento, se informa al titular de la información sobre la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

8.9. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. EL aviso de privacidad contiene:

1. Los datos de contacto de HL COMBUSTIBLES S.A.S.
2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de los mismos.
3. Los derechos que le asisten al titular.
4. Los mecanismos dispuestos por HL COMBUSTIBLES S.A.S., para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ésta o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

El aviso de privacidad y la solicitud de autorización podrán concurrir en un mismo acto.

8. 10. AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. HL COMBUSTIBLES S.A.S., conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven.



9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS

A. Consultas: Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en HL COMBUSTIBLES SAS, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales HL COMBUSTIBLES SAS garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- Las consultas podrán formularse al correo juridica@hlcombustibles.com

B. Reclamos: El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante HL COMBUSTIBLES SAS, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a HL COMBUSTIBLES SAS al correo electrónico: juridica@hlcombustibles.com o mediante comunicación escrita dirigida al director, jefe, departamento o área respectiva relacionada al reclamo, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.



Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. 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 se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Petición de actualización y/o rectificación HL COMBUSTIBLES SAS rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta: El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico juridica@hlcombustibles.com o en medio físico dirigido al departamento de Mercadeo Institucional indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.
- HL COMBUSTIBLES SAS podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

C. SOLICITUDES: para la realización de cambios, modificaciones, o actualizaciones de los datos contenidos, debe realizarse solicitud vía escrita o verbal.

D. SUPRESIÓN DE DATOS. El titular tiene el derecho a solicitar a HL COMBUSTIBLES S.A.S., la supresión de sus datos personales cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios establecidos en el presente manual, a los derechos y a los deberes; o cuando considere que la causa para cuyo tratamiento fue autorizado, ya caducó.

Esta supresión podrá ser total o parcial de acuerdo con la solicitud del Titular. No obstante lo anterior debe tenerse en cuenta que la solicitud de supresión de la



información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

10. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de LA COMPAÑIA, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de LA COMPAÑIA tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

11. MEDIDAS DE SEGURIDAD

HL COMBUSTIBLES S.A.S., cuenta con las medidas de seguridad suficientes para proteger a todos nuestros trabajadores, clientes y asociados; como muestra principal, el presente manual de protección de datos, regido por la normatividad legal nacional, donde intentamos abarcar todos los aspectos necesarios para brindar garantías de protección.

Además de lo anterior proponemos como fundamento el uso de autorizaciones personalizadas para cada uno de nuestros trabajadores, clientes, proveedores, y demás personas que en algún momento se vinculen con nosotros, así mismo proponemos por medio de nuestra red interna, comunicaciones masivas a los accionistas, directores, personal administrativo, y todos los jefes de área.

Adoptará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean indispensables para dotar de seguridad sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, acceso no autorizado o fraudulento. Entre otras, las medidas de seguridad adoptadas incluyen, pero no se limitan a:

- a) Encriptar la prestación de nuestros servicios usando protocolos de seguridad.

- b) Establecimiento de cláusulas de confidencialidad contractual con los empleados que van más allá de la duración misma del contrato.



- c) Implementación de procesos de seguridad para verificar la identidad de las personas que acceden a la información ya sea de manera física o electrónica.
- d) Actualización permanente de las medidas de seguridad para adaptarlas a la normatividad vigente.
- e) Adopción de sistemas de seguridad de firewalls y detección de accesos no autorizados.
- f) Monitoreo periódico de actividades sospechosas y mantenimiento físico y electrónico de las bases de datos.
- g) Restricción interna de acceso a las bases de datos solo al personal autorizado.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, y el Anexo de Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

13. VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 10 de junio de 2016.