

AVISO DE PRIVACIDAD

El presente **AVISO DE PRIVACIDAD** establece los términos y condiciones en virtud de los cuales, **NEIVOR S.A.S.**, sociedad identificada con **NIT 901407647 - 1**, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia (en adelante, "**NEIVOR**"), realizará el tratamiento de sus Datos Personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y las demás normas que las modifiquen o complementen.

I. Tratamiento y finalidad

El tratamiento que **NEIVOR** podrá realizar con la información y sus datos personales incluye la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción, procesamiento y/o transferencia a terceros, a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos, para:

1. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de **NEIVOR**;
2. Cumplir con los procesos internos de **NEIVOR** en materia de administración de proveedores, clientes y contratistas;
3. Cumplir con las obligaciones derivadas de los contratos comerciales y demás negocios jurídicos celebrados por **NEIVOR** en desarrollo de su objeto;
4. Realizar actividades de inteligencia de negocios, prospectiva de clientes, tendencias e investigación de mercado, seguimiento de perfiles en redes sociales, trazabilidad de patrones y comportamientos de consumo, analítica de datos, desarrollos de inteligencia artificial, ejecución de actividades de mercadeo y relacionamiento, trazabilidad de comportamiento en nuestros portales web y aplicaciones así como en los dispositivos electrónicos que lo permitan, con el fin de mejorar la experiencia de los clientes y usuarios de **NEIVOR**, así como contar con una oferta de productos y servicios más adecuada, todo ello de acuerdo con las autorizaciones previas otorgadas por el titular a más tardar al momento de proporcionar sus datos personales;
5. Comunicar información sobre los bienes, servicios, publicaciones, eventos de capacitación, actividades comerciales, ofertas, promociones, alianzas, y publicidad asociada a la actividad empresarial de **NEIVOR**, sea que se realice de manera directa o a través de terceros, de conformidad con los términos autorizados por el titular al momento de proporcionar sus datos, y a través de los medios de contacto y comunicación que proporcionados y autorizados.
6. Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de **NEIVOR**, con el fin de cumplir los contratos celebrados, incluyendo, pero sin limitarse a, la verificación de afiliaciones y derechos de los individuos a los cuales **NEIVOR** prestará sus servicios;
7. Cumplir con las obligaciones legales que **NEIVOR** tiene como empleador, ejecutar actividades orientadas a la mejora del clima laboral, a la formación y bienestar de sus empleados, a la gestión de riesgos asociados a sus labores y a la ejecución de medidas de tratamiento pertinentes, sean ejecutadas directamente por **NEIVOR**, sus controlantes, subsidiarias o en alianza con terceros, como pueden ser fondos de empleados, fondos mutuos de inversión, entidades, financieras, cajas de compensación familiar, instituciones educativas, entre otros;

8. Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento y que sean comunicadas a los titulares en el momento de la recolección de los datos personales;
9. El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a, la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para el SARLAFT;
10. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de **NEIVOR**;
11. Procesos al interior de **NEIVOR** con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas;
12. La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con tal objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, incluyendo, pero sin limitarse a la expedición de carnés, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes;
13. Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el negocio del cliente con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes; y/o
14. Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas y procedimientos de NEIVOR.

II. Derechos del titular

Como titular de sus datos personales, Usted tiene derecho a:

1. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento por parte de NEIVOR.
2. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida su eliminación.
6. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles, toda vez que tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

III. Mecanismos para conocer la política de tratamiento

El manejo de sus datos personales por parte de NEIVOR se hará de acuerdo con lo establecido en la “**Política de Tratamiento de la Información**”, que contiene las políticas establecidas por NEIVOR para el tratamiento de datos, los mecanismos para la efectividad de los derechos del titular de la información, incluyendo conocer, actualizar, rectificar o suprimir los datos que reposan en las bases de datos de NEIVOR, así como, para reclamar al responsable y revocar la autorización para su uso.

El titular de los datos podrá acceder y consultar la “**Política de Tratamiento de la Información**” de NEIVOR, en la página web <https://neivor.com/co/>

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La sociedad **NEIVOR S.A.S.**, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, identificada con **NIT 901407647 - 1** (en adelante, “**NEIVOR**” o, la “Compañía”), pone en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales que sean tratados de cualquier manera por **NEIVOR**, la presente **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES** (la “Política”), dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

El propósito principal de la presente Política es poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales los derechos que les asisten, los procedimientos y los mecanismos dispuestos por **NEIVOR** para hacer efectivos esos derechos de los Titulares, así como, darles a conocer a los Titulares el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos sus Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

Esta Política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de **NEIVOR**, quien actúa en calidad de Responsable del Tratamiento de los Datos Personales.

I. Definiciones

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en esta Política tendrán el significado que aquí se les otorga expresamente, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo.

1. “Autorización”: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
2. “Autorizado”: Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía, que por virtud de la Autorización y de estas Políticas tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del Titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
3. “Base de Datos”: Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
4. “Dato Financiero”: Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.
5. “Dato Personal”: Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
6. “Dato Público”: Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
7. “Dato Sensible”: Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales 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 partidos

políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

8. “Encargado del Tratamiento”: Es la 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.
9. “Habilitación”: Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del Tratamiento de los Datos Personales entregados o puestos a disposición.
10. “Responsable de Tratamiento”: Es la 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 Personales.
11. “Titular” del Dato Personal: Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
12. “Transferencia”: Es el 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.
13. “Transmisión”: Es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.
14. “Tratamiento de Datos Personales”: Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

II. Principios

NEIVOR, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los Datos Personales de los Titulares. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por **NEIVOR**, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfiera Datos Personales deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley de **NEIVOR**.

Estos principios son:

1. Autorización previa: Todo Tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los Datos Personales hayan sido obtenidos con anterioridad a la Ley, **NEIVOR** buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva, siguiendo lo establecido por el Decreto 1377 y las normas concordantes.
2. Finalidad autorizada: Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el Titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al momento de obtener su

Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares de los Datos.

3. **Calidad del Dato:** El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, **NEIVOR** deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.
4. **Entrega de información al Titular:** Cuando el Titular lo solicite, **NEIVOR** deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de **NEIVOR** encargada de la protección de Datos Personales.
5. **Circulación restringida:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de **NEIVOR** que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por **NEIVOR** para llevar a cabo el Tratamiento.
6. **Temporalidad:** **NEIVOR** no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular de los Datos Personales.
7. **Acceso restringido:** Salvo por los Datos expresamente autorizados, **NEIVOR** no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.
8. **Confidencialidad:** **NEIVOR** debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del dato y para evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas o por personas Autorizadas y no Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultada esta Política de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla.
9. **Confidencialidad y Tratamiento posterior:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y **NEIVOR** haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.
10. **Individualidad:** **NEIVOR** mantendrá de manera separada las bases de datos en las que tiene la calidad de Encargado de las bases de datos en las que es Responsable.
11. **Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

III. Tratamiento y Finalidades

Los Datos Personales tratados por **NEIVOR** deberán someterse estrictamente únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de la Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

1. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de **NEIVOR**.
2. Cumplir con los procesos internos de **NEIVOR** en materia de administración de proveedores, clientes y contratistas.

3. Cumplir con las obligaciones derivadas de los contratos comerciales y demás negocios jurídicos celebrados por **NEIVOR** en desarrollo de su objeto.
4. Realizar actividades de inteligencia de negocios, prospectiva de clientes, tendencias e investigación de mercado, seguimiento de perfiles en redes sociales, trazabilidad de patrones y comportamientos de consumo, analítica de datos, desarrollos de inteligencia artificial, ejecución de actividades de mercadeo y relacionamiento, trazabilidad de comportamiento en nuestros portales web y aplicaciones así como en los dispositivos electrónicos que lo permitan, con el fin de mejorar la experiencia de los clientes y usuarios de **NEIVOR**, así como contar con una oferta de productos y servicios más adecuada, todo ello de acuerdo con las autorizaciones previas otorgadas por el Titular a más tardar al momento de proporcionar sus Datos Personales.
5. Comunicar información sobre los bienes, servicios, publicaciones, eventos de capacitación, actividades comerciales, ofertas, promociones, alianzas, y publicidad asociada a la actividad empresarial de **NEIVOR**, sea que se realice de manera directa o a través de terceros, de conformidad con los términos autorizados por el Titular al momento de proporcionar sus datos, y a través de los medios de contacto y comunicación que proporcionados y autorizados.
6. Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de **NEIVOR**, con el fin de cumplir los contratos celebrados, incluyendo, pero sin limitarse a, la verificación de afiliaciones y derechos de los Titulares e individuos a los cuales **NEIVOR** prestará sus servicios.
7. Cumplir con las obligaciones legales que **NEIVOR** tiene como empleador, ejecutar actividades orientadas a la mejora del clima laboral, a la formación y bienestar de sus empleados, a la gestión de riesgos asociados a sus labores y a la ejecución de medidas de tratamiento pertinentes, sean ejecutadas directamente por **NEIVOR**, sus controlantes, subsidiarias o en alianza con terceros, como pueden ser fondos de empleados, fondos mutuos de inversión, entidades, financieras, cajas de compensación familiar, instituciones educativas, entre otros.
8. Las finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales.
9. El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a, la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para el SARLAFT.
10. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de **NEIVOR**.
11. Procesos al interior de **NEIVOR** con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas.
12. La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con tal objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, incluyendo, pero sin limitarse a la expedición de carnés, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
13. Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el negocio del cliente con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
14. Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas y procedimientos de **NEIVOR**.

IV. Derechos del Titular de los Datos Personales

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a **NEIVOR** o los Encargados 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.
2. Solicitar prueba de la Autorización otorgada a **NEIVOR**, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
3. Presentar solicitudes ante **NEIVOR** o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
5. Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de **NEIVOR**, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento **NEIVOR** o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la base de datos del Responsable.
6. Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
7. Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.
8. Tener fácil acceso al texto de esta Política y sus modificaciones.
9. Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de **NEIVOR** para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares.
10. Conocer a la dependencia o persona facultada por **NEIVOR** frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.
11. Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del Titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

V. Encargado de protección de Datos Personales

1. **NEIVOR** ha designado a un encargado de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona encargada tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta Política.
2. Algunas de las funciones particulares del encargado en relación con Datos Personales son:
3. Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes de conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales cuando el Titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la Ley, solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales, solicitudes de actualización de los Datos Personales, solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

4. Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.
5. Los datos de contacto del encargado son:

Dirección electrónica: hola@neivor.com
Teléfono: 3044205334

VI. Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares de los Datos Personales

1. Consultas

El Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, podrán formular consultas a **NEIVOR** respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de **NEIVOR**.

Los mecanismos dispuestos por **NEIVOR** para la formulación de estas consultas y para recibir peticiones, quejas y reclamos, estarán disponibles de lunes a viernes, en horario de 9:00 AM a 5:00 PM, en los siguientes medios: (a) electrónicos, a través del correo electrónico hola@neivor.com; o (b) telefónicos, en la línea de atención 3044205334

Cualquiera que sea el medio, **NEIVOR** guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Adicionalmente, por favor tenga en cuenta que:

1. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, **NEIVOR** recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las bases de datos de **NEIVOR** y se la hará conocer al solicitante.
2. El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud sea recibida por **NEIVOR**.
3. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el Titular para su comunicar su solicitud.
4. La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por **NEIVOR**.

2. Reclamos

El Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, podrán formular reclamos a **NEIVOR** respecto de: (a) Datos Personales Tratados por **NEIVOR** que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión; o (b) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de **NEIVOR**.

Los mecanismos dispuestos por **NEIVOR** para la formulación de estas consultas y para recibir peticiones, quejas y reclamos, estarán disponibles de lunes a viernes, en horario de 9:00 AM a 5:00 PM, en los siguientes medios: (a) electrónicos, a través del correo electrónico hola@neivor.com; o (b) telefónicos, en la línea de atención 3044205334

El reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes o representantes o acreditados de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así:

1. Deberá dirigirse a NEIVOR S.A.S., por vía electrónica a la dirección de correo hola@neivor.com, o telefónicamente en la línea de atención 3044205334
2. Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
3. Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
4. Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
5. Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.
6. NEIVOR, antes de atender el reclamo, verificará la identidad del Titular del Dato Personal, su representante y/o apoderado, o la acreditación de que hubo una estipulación por otro o para otro. Para ello puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

Adicionalmente, por favor tenga en cuenta que:

1. Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, **NEIVOR** requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de **NEIVOR** no es competente para resolverlo, dará traslado al Suplente del Gerente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
3. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de NEIVOR donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
4. 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.

VII. Seguridad de la información

1. **NEIVOR** ha adoptado medidas de seguridad razonables para proteger la información de los Titulares e impedir el acceso no autorizado a sus datos o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de los mismos.
2. El acceso a los Datos Personales del Titular está restringido a aquellos empleados, contratistas, representantes y agentes de **NEIVOR** encargados del Tratamiento de los Datos Personales y que necesitan conocer los mismos para desempeñar sus funciones y desarrollar el objeto social de la compañía. **NEIVOR** no permite el acceso a esta información

por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular de los Datos Personales o de las personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

3. Sin perjuicio de lo anterior, **NEIVOR** no será responsable por ataques informáticos y en general cualquier acción que tenga como objetivo infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de Datos Personales e información diferente a estos contenida en sus equipos informáticos o en aquellos contratados con terceros.

- **Vigencia**

Esta Política rige a partir del 1 de enero de 2021. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados.