



POLITICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. GENERALIDADES

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, ALEXCAFE SAS adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el cumplimiento de su actividad, la cual se basa en la compra, trilla, selección y comercialización bajo cualquier modalidad legal de toda clase de productos agrícolas y en general relacionados con el café. De esta manera, ALEXCAFE SAS manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la autonomía, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Todas las personas que en desarrollo de diferentes actividades contractuales, comerciales, laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegarán a suministrar a ALEXCAFE SAS cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

ALEXCAFE SAS, conoce las diferentes fuentes de información, técnicas, y principales instrumentos para la recolección de datos y para mantener la privacidad de los datos personales y confidenciales de nuestros titulares.

ALEXCAFE SAS en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales de la protección de Datos Personales, realiza los siguientes procedimientos para el conocimiento de nuestros titulares.

ALEXCAFE SAS, recopilará los Datos Personales de los titulares, con la carta de autorización previa por medio físico o electrónico, si fuere el caso; si el titular se encuentra en otra ciudad los Datos Personales y la autorización previa se recopilarán y se enviará vía email a basededatos@alexcafe.co, adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme a derecho.

Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.

ALEXCAFE SAS no exigirá ningún valor por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización.

Una vez cumplidos y agotados los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, por parte de ALEXCAFE SAS podrán poner en conocimiento ante la Superintendencia de Industria (SIC) la negación o inconformidad del derecho ejercido.

2. MARCO LEGAL

Estas políticas se desarrollan y aplican teniendo en cuenta el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013. y las demás normas que la reglamenten o complementen.

3. DEFINICIONES

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:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **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.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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.
- **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 partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **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 PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ALEXCAFE SAS aplicará los principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

- **Principio de legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- **Principio de Libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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 finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por ALEXCAFE SAS o sus proveedores estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y 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 uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de ALEXCAFE SAS 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:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponible en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.
- **Principio de seguridad:** Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por ALEXCAFE SAS será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.
- **Principio de confidencialidad:** Todas y cada una de las personas que administran, maneje, actualicen o tengan acceso a información de cualquier tipo que se encuentre en Bases o en Bancos de datos, se comprometen a conservarlas y mantenerlas de manera estrictamente contable, técnica, en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otro si a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

5. DATO SENSIBLE

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

Tratamiento de datos sensibles:

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando.

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) 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 estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho de proceso judicial.
- e) 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.

Autorización del titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objetivo de consulta y verificación posterior.

Casos en que no se requiere la autorización:

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

6. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

7. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ALEXCAFE SAS será la responsable del tratamiento de los datos personales. Las áreas gestión humana, administración y gerencia serán los encargados del tratamiento de los datos personales, por cuenta de ALEXCAFE SAS

8. DEBERES DE LA ALEXCAFE SAS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

ALEXCAFE SAS tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

ALEXCAFE SAS cuando actúen como Responsable del Tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- 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.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.

- h) Suministrar al encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) 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.

9. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

ALEXCAFE SAS, se reserva en los eventos contemplados en la ley y sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencialidad de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos, todo lo anterior y en consonancia con el derecho de la autonomía ALEXCAFE SAS.

ALEXCAFE SAS, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas al Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

10. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO

La recolección, almacenamiento, uso, o supresión de datos personales por parte de ALEXCAFE SAS requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

11. MEDIO Y MANIFESTACIONES PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autorización puede constar en un documento físico o electrónico. La autorización será generada por ALEXCAFE SAS y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

Las autorizaciones físicas se darán cuando los clientes se dirijan a la ALEXCAFE SAS directamente, las autorizaciones electrónicas se darán por medio de correos electrónicos.

12. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.

ALEXCAFE SAS utilizará los mecanismos con los que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán

establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

13. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de la Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y a las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

ALEXCAFE SAS como responsable del tratamiento tiene la política de datos personales en la página web www.alexcafe.co o en su sede principal para que cualquier titular que desee revisarla lo pueda hacer en el momento que lo requiera, igualmente en la autorización se encuentra el contenido de la finalidad de la base de datos en la que se encuentra el titular.

14. ALCANCE Y CONTENIDO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.

El aviso de Privacidad, contiene la siguiente información:

- a) La identidad, domicilio y datos del contacto de Responsable del Tratamiento.
- b) El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los mecanismos generales dispuestos por ALEXCAFE SAS para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella y la forma cómo se accede o se consulta la política del tratamiento de información.

15. DERECHOS DE LOS TITULARES 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) Conocer los datos personales sobre los cuales ALEXCAFE SAS está realizando el tratamiento. De igual manera, el titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificados, en caso de que sea parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a ALEXCAFE SAS para el tratamiento de los datos personales.
- c) Ser informado por ALEXCAFE SAS previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley de protección de datos personales.
- e) Solicitar a ALEXCAFE SAS la revocación de la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la

Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos y/o archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el titular ALEXCAFE SAS en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- a) El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición ALEXCAFE SAS
- b) El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- c) Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

16. GARANTIAS DEL DERECHO DE ACCESO.

ALEXCAFE SAS, garantizará el derecho de acceso a la información cuando, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan en acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

17. CONSULTAS

Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, ALEXCAFE SAS garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, 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 ALEXCAFE SAS garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c) 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 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.

18. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

Los titulares pueden consultar sus datos personales que repose en las bases de datos en cualquier momento.

La solicitud del titular para ejercer cualquiera de sus derechos ya mencionados, se deberá hacerse por escrito sea físico o por correo electrónico si los documentos han sido digitalizados. Dicha solicitud podrá remitirse al correo electrónico basededatos@alexcafe.co o a su sede principal en la ciudad de Pereira.

Pereira: Sector Nuevo Sol - Vía Alcalá.

La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre del Titular
2. Fecha de solicitud
3. La petición debe tener la información, actualización, rectificación o revocatoria del consentimiento y/o supresión de los Datos de acuerdo al requerimiento que tenga el cliente.
4. Dirección física y/o electrónica y teléfono para efecto de las notificaciones.
5. Documentos que soportan la solicitud conforme lo indicado en numerales anteriores.
6. Para el representante y/o apoderado del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.

La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; ALEXCAFE SAS atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación escrita o electrónica• Fotocopia del documento de identificación <input type="checkbox"/>
TERCERO/ REPRESENTANTE/ APODERADO	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación escrita o electrónica• Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.• Fotocopia del documento de identificación del titular y la persona autorizada.

19. TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA

Independientemente del mecanismo que se implemente para la atención de solicitudes de consulta, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo

las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

20. RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en alguna de las bases de datos de la ALEXCAFE SAS debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierten el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante ALEXCAFE SAS, canalizándola y remitiéndola a través de la dependencia designada y cuyos datos de contacto se concretan más adelante en el numeral 22 del presente documento y que ejercerá la función de protección de datos personales al interior de ALEXCAFE SAS

El reclamo lo podrá presentar el titular teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y las presentes reglas:

1. Si el reclamo estuviere incompleto, el titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen las fallas. Trascurridos dos meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. En el caso de que quien reciba el reclamo no se competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles e informara de la situación al interesado.
3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Así mismo el Titular de la información puede ejercer en cualquier momento estos derechos, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para ello por ALEXCAFE SAS al respecto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
2. Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta al Titular y no se acredite que la misma actúa en representación legítima, se tomara como no presentada.

El Titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar ALEXCAFE SAS, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron solicitados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados.

21. Requisitos para la atención de reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión de datos

1. Los reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión se formulará mediante solicitud escrita dirigida a ALEXCAFE SAS y la comunicación deberá contener como mínimo fecha de la solicitud, descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto(Física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación, así mismo debe acompañar por parte del representante o apoderado documento autenticado que acredite la calidad de tal, si es el caso.
2. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el Titular, su causahabiente, representante o apoderado podrá formular la reclamación por medio del correo electrónico basededatos@alexcafe.co destinado por ALEXCAFE SAS adjuntado la información anteriormente relacionada.
3. Para ejercer este derecho por medio físico, el Titular, su causahabiente, representante o apoderado podrá radicar la reclamación, rectificaciones, actualizaciones o supresión radicando la solicitud con la información anteriormente relacionada, en la siguiente dirección Sector Nuevo Sol Vía Alcalá.
4. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; ALEXCAFE SAS atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación escrita o electrónica• Fotocopia del documento de identificación
TERCERO/ REPRESENTANTE/ APODERADO	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación escrita o electrónica• Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.• Fotocopia del documento de identificación del titular y la persona autorizada.

22. Términos para la atención de Reclamos

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.

23. RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y SUPRESIÓN DE DATOS.

RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

ALEXCAFE SAS tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

ALEXCAFE SAS tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que consideren pertinentes.

Por lo tanto, ALEXCAFE SAS establecerá formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales serán informados en el aviso de privacidad.

SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a ALEXCAFE SAS la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en normatividad vigente.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el período necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por ALEXCAFE SAS es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legamente adquirida por el titular.

24. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS, RECTIFICACIONES, ACTUALIZACIONES O SUPRESIÓN DE DATOS.

El reclamo lo podrá presentar el titular teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y las presentes reglas:

4. Si el reclamo estuviere incompleto, el titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen las fallas.

Trascurridos dos meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

5. En el caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles e informara de la situación al interesado.
6. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Así mismo el Titular de la información puede ejercer en cualquier momento estos derechos, previo cumplimiento de los requisitos establecidos para ello por ALEXCAFE SAS al respecto, se tendrá en cuenta lo siguiente:

3. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
4. Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta al Titular y no se acredite que la misma actúa en representación legítima, se tomará como no presentada.

El Titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar ALEXCAFE SAS, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

3. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
4. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron solicitados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados.

25. REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS, RECTIFICACIONES, ACTUALIZACIONES O SUPRESIÓN DE DATOS

- Los reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión se formularán mediante solicitud escrita dirigida a ALEXCAFE SAS y la comunicación deberá contener como mínimo fecha de la solicitud, descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación, así mismo debe acompañar por parte del representante o apoderado documento autenticado que acredite la calidad de tal, si es el caso.
- Para ejercer este derecho por medio electrónico, el Titular, su causahabiente, representante o apoderado podrá formular la reclamación por medio del correo electrónico basededatos@alexcafe.co destinado por ALEXCAFE SAS adjuntando la información anteriormente relacionada.
- Para ejercer este derecho por medio físico, el Titular, su causahabiente, representante o apoderado podrá radicar la reclamación, rectificaciones, actualizaciones o supresión radicando la solicitud con la información anteriormente relacionada en la siguiente dirección Sector Nuevo Sol Vía Alcalá en la ciudad de Pereira.

- La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; ALEXCAFE SAS atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita o electrónica • Fotocopia del documento de identificación
TERCERO/ REPRESENTANTE/ APODERADO	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación escrita o electrónica • Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso. • Fotocopia del documento de identificación del titular y la persona autorizada.

Términos para la atención de Reclamos

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.

26. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Todo Titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, ALEXCAFE SAS deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que le permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que ALEXCAFE SAS deba dejar de tratar por completo los datos del Titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados como, por ejemplo, para fines comerciales, publicitarios, entre otros. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Requisitos para la atención de revocación de la autorización.

- Los reclamos, rectificaciones, actualizaciones o supresión se formulará mediante solicitud escrita dirigida a ALEXCAFE SAS y la comunicación deberá contener como mínimo fecha de la solicitud, descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto(Física o electrónica) y teléfono para efectos de notificación, así mismo debe acompañar por parte del representante o apoderado documento autenticado que acredite la calidad de tal, si es el caso.

- Para ejercer este derecho por medio electrónico, el Titular, su causahabiente, representante o apoderado podrá formular la reclamación por medio del correo electrónico basededatos@alexcafe.co destinado por ALEXCAFE SAS adjuntado la información anteriormente relacionada.
- Para ejercer este derecho por medio físico, el Titular, su causahabiente, representante o apoderado podrá radicar la reclamación, rectificaciones, actualizaciones o supresión radicando la solicitud con la información anteriormente relacionada, Sector Nuevo Sol Vía Alcalá en la ciudad de Pereira.
- La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; ALEXCAFE SAS atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación escrita o electrónica Fotocopia del documento de identificación
TERCERO/ REPRESENTANTE/ APODERADO	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación escrita o electrónica Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso. Fotocopia del documento de identificación del titular y la persona autorizada.

Términos para la atención de Revocatorias.

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.

27. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

De acuerdo con el principio de seguridad establecido en la normatividad ALEXCAFE SAS, tiene el compromiso de proteger la totalidad de la información que almacena en sus bases de datos mediante protocolos, herramientas y mecanismos, con el objetivo de evitar su uso no autorizado por parte de terceros. Los equipos de almacenamiento de esta información están ubicados en lugares seguros, protegidos físicamente y con acceso restringido. ALEXCAFE SAS no es responsable de ninguna consecuencia derivada del ingreso indebido, ilegal y fraudulento a sus bases de datos, de cualquier falla técnica en sus sistemas de almacenamiento de información ni del hurto de sus equipos de almacenamiento de información.

28. TRANSFERENCIA, TRANSIMION Y REVELACION DE DATOS PERSONALES

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con ALEXCAFE SAS, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir información

Personal. La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con ALEXCAFE SAS.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, ALEXCAFE SAS tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación propia de la relación con ALEXCAFE SAS y solamente mientras está dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

ALEXCAFE SAS también puede intercambiar Información Personal con las autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria o fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

29. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE ALEXCAFE SAS

ALEXCAFE SAS designa a la oficina, o a la dependencia que haga sus veces, como la persona que recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia ya mencionada encargada del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entrarán a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecidos por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre la protección de datos personales.

ALEXCAFE SAS requiere acceso a los datos personales de los clientes en el proceso de ventas, cuando su facturación lo requiera y/o en el momento de presentar una solicitud de devolución y/o garantía. Para esto es necesario conocer de ellos, en el momento de la transacción, los siguientes datos: nombre completo, ciudad, dirección, teléfono. ALEXCAFE SAS de ninguna manera es conocedora de datos sensibles o adicionales que los mismos clientes o personas no hayan suministrado.

Los demás datos personales tratados por ALEXCAFE SAS, diferentes al objetivo mencionado anteriormente, son utilizados para:

- Proveer los productos o servicios requeridos para el desarrollo del objeto social de la ALEXCAFE SAS.
- Cumplir con las obligaciones legales de sus empleados dependientes e independientes y proveedores.

En el evento en que, y usted considere que ALEXCAFE SAS de un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables, podrá contactarnos a través de una comunicación motivada y dirigida a **ALEXCAFE SAS**, dirección: Sector Nuevo Sol Vía Alcalá, Pereira/Rda. Correo electrónico: basesdedatos@alexcafe.co teléfono: 3119964.

30. VIGENCIA

El presente manual rige a partir del treinta (30) de Enero del año 2025 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias administrativas en la empresa ALEXCAFE SAS.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Gladis Franco ll.", is positioned above a horizontal line.

GLADIS FRANCO

DIRECTORA ADMINISTRATIVA