

AVISO DE PRIVACIDAD Y POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AVISO DE PRIVACIDAD

Perspectiva general

Petmeal se enorgullece de ser una empresa 100% Colombiana con más de 10 años enriqueciendo la vida y alimentación de animales de compañía, guiados por nuestros principios y valores para dar lo mejor a nuestros clientes y sus mascotas, nuestro equipo, el país y el planeta.

Nuestros principios de protección de datos:

- Valoramos y respetamos los datos personales que nos han confiado.
- Queremos ser transparentes y responsables en la manera en que tratamos los datos personales, guiados por nuestros valores y por la legislación Colombiana.
- Respetamos el derecho a la privacidad de nuestros consumidores, clientes y proveedores.
- Asimismo, estamos comprometidos con la mejora continua de nuestras prácticas de privacidad y seguridad.

Este aviso de privacidad proporciona información sobre cómo recopilamos, utilizamos y compartimos los datos personales en TUTAA S.A.S. empresa colombiana identificada con NIT 900.839.008-5 y domiciliada en Bogotá D.C. y su marca comercial Petmeal (en adelante “PETMEAL”), a partir de nuestra página web (www.petmeal.co), aplicaciones móviles u otros sitios que hagan referencia a este aviso. El presente aviso de privacidad también se aplicará a los datos que sobre usted se hayan recopilado en persona, a través de nuestras campañas, alianzas u otras iniciativas similares.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad a lo señalado en el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, y demás normas aplicables sobre la materia, se informa al interesado que la información presentada, solicitada y/o recopilada por Petmeal tiene como finalidad permitir el desarrollo de su objeto social, dando la mejor experiencia al interesado y el mejor portafolio alimenticio para los animales de compañía. En tal sentido, el interesado autoriza de manera expresa, voluntaria, previa, explícita e informada, sin ningún vicio de consentimiento, el tratamiento de sus datos personales, los cuales serán incorporados en una base de datos responsabilidad de TUTAA S.A.S., a nombre de su marca comercial “Petmeal”, y serán tratados con las siguientes finalidades, incluidas aquellas contenidas en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales:

- Realizar campañas sociales, de publicidad y/o de mercadeo para ofrecer sus servicios y/o productos propios o de terceros para los fines de Petmeal.
- Adelantar convenios comerciales, eventos o programas de Petmeal directamente o en asocio con terceros tales como: eventos, campañas, capacitaciones, entre otros.
- Adelantar trámites administrativos, contables, fiscales y legales propios del relacionamiento entre Petmeal y sus clientes; ello con el fin de brindar una atención integral en virtud de los servicios y productos ofrecidos por TUTAA S.A.S.

De igual forma Petmeal informa a sus clientes que como titulares de sus datos personales, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos y en general todos los derechos consagrados en el artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el numeral 10 de la Política de Tratamiento de Datos de Petmeal. Asimismo, comprende que el ejercicio de tales derechos deberá darse por escrito dirigido a Petmeal a través de su línea de servicio al cliente o por correo electrónico a datos@petmeal.co, indicando en el ‘asunto’ el motivo de la solicitud y el derecho que desee ejercer. Al respecto, el interesado deberá suministrar con precisión los datos de contacto solicitados para efectos de iniciar el proceso de atención y respuesta de su solicitud.

Políticas de uso de Cookies

Teniendo en cuenta la importancia que Petmeal le otorga a sus clientes y sus animales de compañía, trabajamos constantemente para mejorar su experiencia. Por tal motivo, nuestro sitio web utiliza cookies y tecnologías similares como pixeles, almacenamiento local e identificadores de publicidad móvil (denominados en conjunto como “cookies”), para efectos de recopilar y utilizar datos como parte esencial del desarrollo normal del negocio, tal y como se define en nuestra Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

Algunas cookies y tecnologías similares se utilizan para recordar tus preferencias. Esto es con el objetivo de entender mejor los intereses y las necesidades de nuestros clientes para poder entregar el mejor servicio posible. Al respecto, es indispensable resaltar que la información obtenida a través de los mecanismos mencionados nunca se combinarán con datos de carácter personal que permitan identificar a una persona determinada (ej. nombre, domicilio, correo electrónico, entre otros) o cualquier información que pueda ser considerada de carácter sensible o que afecte la privacidad inherente de nuestros clientes.

Pasarela Segura de Pagos

Los pagos que se realicen a través de nuestro sitio web (www.petmeal.co) serán procesados por nuestro agente de pagos en línea mediante la pasarela de pagos WOMPI y PayU. El cliente se compromete a introducir la información requerida para adelantar las transacciones que desee de forma precisa y veraz, en cumplimiento de toda la legislación financiera, y demás normatividad aplicable.

Esta política hace parte integral del documento de Términos y Condiciones puesto a disposición de todos los interesados en nuestra página web www.petmeal.co.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TUTTA S.A.S., identificada con NIT 900.839.008-5 (en adelante “Petmeal”), es respetuosa de los datos personales e información que le suministran sus empleados y contratistas actuales y antiguos, aspirantes a dichos cargos, proveedores, visitantes, clientes actuales, pasados y potenciales, aliados comerciales y posibles interesados en los productos y servicios de Petmeal, así como de personas naturales relacionadas con ellas (en adelante, los “Titulares”).

En la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de Petmeal (en adelante, la “Política de Datos”) se establecen las finalidades, medidas y procedimientos de nuestras bases de datos, así como los mecanismos con que los Titulares cuentan para conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos suministrados o revocar la autorización que se otorga con la aceptación de la presente política. La adquisición de los productos ofrecidos por Petmeal, y/o el ingreso a nuestro portal web: <https://www.petmeal.co> (en adelante, el “Portal Web”), entre otros, será la aceptación expresa e inequívoca de la presente Política de Datos por parte de los Titulares de los datos, así como su autorización para los usos y otros tratamientos que aquí se describen.

1. Responsable del Tratamiento de Datos

El responsable del tratamiento de datos personales y otra información de los Titulares es la sociedad por acciones simplificada TUTAA S.A.S., domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C. en la Cra. 57a #94B 81, con correo electrónico datos@petmeal.co.

2. Forma de Obtención de Datos Personales

En el día a día y en el giro ordinario de su relación con Petmeal, usted nos comparte sus datos personales y los de personas relacionadas con usted. Como ejemplos no taxativos de ocasiones en los que usted nos entrega sus datos personales son la adquisición de nuestros productos, la celebración de contratos con nosotros, el diligenciamiento de formatos, el ingreso a nuestro Portal Web.

Así las cosas, de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, para el tratamiento de sus datos para las finalidades previstas es indispensable contar con su autorización. Esta puede presentarse mediante la aceptación expresa o inequívoca de la presente Política o de manera tácita cuando usted voluntariamente nos entrega sus datos, por ejemplo, mediante la adquisición de nuestros productos, entre otros. Por tal motivo, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos y por ende la presente Política de Datos para los usos y finalidades aquí descritas.

Adicionalmente, Petmeal podrá solicitar los datos de los Titulares y/o recolectarlos con el fin de cumplir las finalidades de su objeto social y su almacenamiento en la base de datos propiedad de Petmeal. Los datos podrán ser suministrados explícitamente a Petmeal mediante formatos de ingreso y/o entrega, contratos, entre otros, recolectados personalmente a través de sus colaboradores, prestadores de servicios o representantes comerciales. Igualmente, los datos podrán ser recolectados implícitamente de las operaciones de análisis de mercado, o a partir de las reclamaciones, solicitudes de cotización, encuestas, propuestas, ofertas, visita de nuestras instalaciones físicas o Portal Web, de participación en proyectos, programas y eventos, entre otros, efectuadas los Titulares o sus representantes.

Una vez suministrados dichos datos y otorgado el correspondiente consentimiento, los datos serán recopilados y tratados únicamente para las finalidades establecidas en la Ley y en la presente Política de Datos, o para las finalidades que se especifiquen de manera excepcional en cada documento o que por las circunstancias especiales sean informadas y se otorgue la autorización por comportamiento inequívoco.

3. Datos Personales Recopilados

Petmeal recopilará los datos que sean necesarios para cumplir la finalidad de su actividad empresarial. Los datos que serán almacenados en las bases de datos de Petmeal para su protección y tratamiento serán, sin limitarse a, los siguientes:

Nombre y apellidos, nacionalidad, estado civil, número de identificación, fecha y lugar de nacimiento, dirección de correspondencia, teléfono y/o número de contacto, correo electrónico, antecedentes comerciales y financieros, antecedentes judiciales, firma, fotografías recientes, fechas y horas de acceso a las instalaciones de Petmeal, EPS y ARL si está afiliado y aplica, imágenes en cámaras de vigilancia, fotografía o imágenes del rostro y corporales, y cualquier otro dato que fuere necesario para lograr el correcto desarrollo del negocio de Petmeal y demás finalidades descritas en la presente política.

Los datos podrán ser suministrados explícitamente por los Titulares, o recolectados al inicio y/o durante la relación laboral, civil o comercial entre los Titulares y Petmeal. Petmeal se compromete a recopilar y/o tratar datos considerados como Datos Sensibles únicamente en los casos permitidos por la Ley; para tales eventos, se informa a los Titulares que no están obligados a suministrar los referidos datos o a autorizar su tratamiento. Una vez suministrados dichos datos y otorgado el correspondiente consentimiento, los mismos serán recopilados y tratados únicamente para las finalidades descritas en la presente Política de Datos.

4. Datos de Carácter Sensible y su Tratamiento

De acuerdo con el Título III de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 - son considerados datos de carácter sensible los siguientes: Origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, datos relacionados con el estado de salud, la vida sexual, los datos biométricos y en general, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

5. Finalidades y Tratamiento de Datos Personales

Petmeal adelantará las acciones pertinentes para el tratamiento de datos personales en el desarrollo de su actividad empresarial.

Petmeal utilizará, almacenará, procesará, transmitirá, transferirá y circulará los datos personales e información de los Titulares para las finalidades descritas en la presente Política de Datos y en la normatividad Colombiana vigente, y para los tratamientos autorizados. En adición a lo mencionado en otros acápite, una vez que el Titular conceda la respectiva autorización por los medios señalados en la presente política, expresamente faculta a Petmeal para la recolección, uso, almacenamiento, análisis y circulación de los datos personales y otra información de los Titulares.

5.1. Tratamiento de Datos Personales

Petmeal advierte que, podría tratar sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones contempladas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012. En todo caso, cuando Petmeal realice la recolección de la información debe limitarse a aquellos datos que estén sujetos a tratamiento y que contribuyan para la correcta realización de los servicios y alcanzar las finalidades aquí descritas. Para el procedimiento de recolección queda prohibida la utilización de medios engañosos o fraudulentos.

5.2. Finalidades de las Bases de Datos

El tratamiento de las bases de datos Petmeal tiene las siguientes finalidades aplicables a todas las bases de datos de la compañía:

- Realizar campañas sociales, de publicidad y/o de mercadeo para ofrecer sus servicios y/o productos propios o de terceros para los fines de Petmeal.
- Adelantar convenios comerciales, eventos o programas de Petmeal directamente o en asocio con terceros tales como: eventos, campañas, capacitaciones, entre otros.
- Adelantar trámites administrativos, contables, fiscales y legales propios del relacionamiento entre Petmeal y sus clientes; ello con el fin de brindar una atención integral en virtud de los servicios y productos ofrecidos por TUTAA S.A.S.
- Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- Contactar al Titular a través de medios telefónicos o digitales para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales para la ejecución de la relación contractual.
- Suministrar la información a terceros con los cuales Petmeal tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento de sus obligaciones.
- Validación de órdenes de compra, estrategias de comunicación y promoción de productos, análisis de perfiles de clientes, mejora del manejo de información del Portal Web y plataformas tecnológicas, circular y compartir información general, promocional y/o comercial de Petmeal (TUTAA S.A.S.).
- Cualquier otra finalidad que llegue a resultar de la relación civil, comercial, laboral, o de cualquier otra índole que se tenga entre Petmeal y el o los Titulares.

6. Autorización para la Recolección y el Tratamiento de Datos Personales y otra Información

Mediante el suministro voluntario de alguno de los datos personales en la forma señalada en el presente documento, y/o la autorización expresa verbal o por escrito, el Titular autoriza expresa e inequívocamente a Petmeal para recolectar datos personales y cualquier otra información que suministre, así como para tratar sus datos personales, de conformidad con esta Política y la Ley.

Parágrafo Primero. No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de: (i) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

(ii) Datos de naturaleza pública; (iii) Casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; (v) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas, y/o; (vi) Datos que fuesen sensibles pero se volvieran públicos sin ningún tipo de intervención de Petmeal.

Parágrafo Segundo. Información sobre las mascotas. La información que recopilamos con relación a su mascota, como la especie, raza, fecha de nacimiento, estilo de vida, historial veterinario y/o de comportamiento, no se considera “Datos personales”.

7. Solicitud de Autorización para Nuevos Usos

Petmeal podrá solicitar autorización de los Titulares para el uso o circulación de sus datos o información para propósitos diferentes a los expresados en la Política de Datos y/o en los Términos y Condiciones, para lo cual publicará los cambios en la presente Política de Tratamiento de Datos en su Portal Web o en cualquier medio que estime conveniente según el caso.

8. Almacenamiento de Datos Personales

El Titular autoriza expresamente a Petmeal para que almacene sus datos de la forma que considere más oportuna y cumpla con la seguridad requerida para la protección de los datos de los Titulares y de acuerdo con la Ley y regulación correspondiente. Los datos personales serán almacenados, en principio, por 10 años, salvo expresa disposición en donde se establezca otro tiempo.

9. Medidas de Seguridad para la Protección de Datos Personales y otra Información

Las medidas de seguridad con las que cuenta Petmeal buscan proteger los datos de los Titulares en aras de impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados. Para ello, de manera diligente, Petmeal implementa medidas de protección humanas, administrativas y técnicas que estén dentro de su alcance razonable.

Las medidas incluyen, pero sin limitarse a, el control de acceso a sus instalaciones, el control de acceso a los sistemas de información, el uso de plataformas virtuales y servicios de nube de empresas que cumplen con estándares razonables de seguridad, procesos de selección de personal, verificación de proveedores, clientes y contratistas diligentes, entre otros. El Titular acepta expresamente estas formas de protección y declara que las considera convenientes, adecuadas y suficientes para todos los propósitos.

10. Derechos de los Titulares

Todos los Titulares de los datos que trata Petmeal conforme a Política de Datos y la legislación vigente, tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar su información, y/o revocar la autorización para su tratamiento.

Para todos los efectos, los derechos particulares de los titulares de los datos personales son aquellos establecidos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los cuales se mencionan a continuación.

- A. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- B. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- C. Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que 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.
- E. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales.
- F. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- G. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.
- H. Tendrán carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñ@s y adolescentes.

Tenga en cuenta que estos son sus derechos y usted puede ejercerlos en cualquier momento.

10.1 Veracidad de la información suministrada

El Titular que provee la información y datos personales es responsable del suministro de información veraz, pertinente y adecuada, así como de actualizar los datos cada vez que se requiera. De igual forma, mediante la aceptación de la presente Política de Datos, se confirma que quien entrega los datos personales es el titular de los mismos y/o cuenta con autorización expresa del titular.

10.2 Procedimiento para ejercer sus derechos

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, los Titulares de los datos personales podrán ejercer sus derechos en relación con el tratamiento de los mismos mediante el procedimiento aquí dispuesto por Petmeal.

Para adelantar el procedimiento correspondiente a la radicación y atención de su solicitud, el Titular deberá enviar un correo a la dirección electrónica datos@petmeal.co, en donde suministre como mínimo, la siguiente información:

- I. Nombre completo, apellidos y número de identificación.
- II. Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- III. Motivo(s) / hecho(s) que dan lugar al reclamo o solicitud, con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, acceder, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocar, suprimir).
- IV. Firma (si aplica).

10.3 Peticiones y Consultas sobre Datos Personales

De acuerdo con los términos provistos por la Ley, Petmeal resolverá las peticiones y consultas en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo, y enviará la respuesta a la dirección indicada por el Titular en su petición. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, Petmeal informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso superará los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos los términos anteriormente señalados, las disposiciones de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas concordantes, en caso que al Titular se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales.

10.4 Revocación de autorización, retiro o suspensión de la Base de Datos y reclamos sobre Datos Personales

Cuando el Titular de los datos o sus causahabientes (si aplica) consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan un incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante Petmeal, el cual será tramitado bajo los siguientes lineamientos:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Petmeal con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y se anexarán los documentos pertinentes.

Si el reclamo resulta incompleto, Petmeal podrá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridas dos (2) semanas desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Igualmente, siempre que no se haya notificado oportunamente por parte del Titular la existencia de violación de su información personal o cuando

se realice un uso indebido de los datos de registro de éstos por culpa de un tercero, Petmeal no asume responsabilidad alguna.

- 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 tras la recepción completa del reclamo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea respondido y/o solucionado.
- 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 Titular 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.

11. Obligaciones del Responsable del Tratamiento

Petmeal se compromete para con los Titulares a observar la mayor diligencia en la recopilación y tratamiento de sus datos personales, observando y respetando la Política de Datos. En este sentido, se compromete a lo siguiente:

- Garantizar al Titular el efectivo ejercicio de sus derechos de “Habeas Data” en todo momento y de acuerdo con la normatividad Colombiana aplicable.
- Garantizar la transparencia de la información brindada al Titular sobre la finalidad de la recopilación y finalidad del tratamiento de sus datos.
- Solicitar y conservar de acuerdo con la legislación Colombiana la copia respectiva de la autorización otorgada por el Titular, cuando aplique.
- Informar de manera oportuna mediante los canales de comunicación establecidos por Petmeal las actualizaciones de información propias.
- Adelantar todas las actividades necesarias para tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- Poner en conocimiento de las autoridades competentes cuando se presenten violaciones a las disposiciones de seguridad y la correcta administración de la información de los Titulares pueda verse afectada.
- Respetar los principios y deberes de confidencialidad de conformidad con la legislación Colombiana vigente y aplicable sobre la materia.

12. Contacto

Cualquier duda o información adicional será recibida y tramitada mediante su envío a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Datos. En estos mismos canales deberá informar a Petmeal de cualquier situación o infracción del régimen de protección de datos y/o de esta política, en lo posible dentro de las 72 horas siguientes a la infracción, con el objetivo de tomar las medidas necesarias.

13. Cambios en la Política de Tratamiento de Datos Personales

Cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales será comunicado oportunamente a los Titulares mediante la publicación en nuestro Portal Web.

14. Vigencia

La presente política de tratamiento de datos personales entra en vigencia a partir del Primero (01) de Abril de 2024. Los datos personales suministrados se conservarán mientras se mantenga la relación legal, contractual o comercial con el titular, o durante el tiempo que sea estrictamente necesario para cumplir con las finalidades autorizadas o las obligaciones legales.