

Contenido

1. Generalidades	2
1.1. Objetivo	2
1.2. Alcance	2
1.3. Definiciones	2
2. Políticas	4
2.1. Principios.....	4
2.2. Tratamiento de Datos Personales.....	6
2.2.1. Tratamiento de Datos Personales de niñas, niños y/o adolescentes.	6
2.2.2. Tratamiento de Datos Sensibles.....	6
2.2.3. Obligaciones de DUCK ENERGY como Responsables	7
2.3. Finalidades del Tratamiento.....	7
2.4. Derechos del Titular de los Datos Personales.....	9
2.6. Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares de los Datos Personales.....	11
2.6.1. Consultas	11
2.6.2. Reclamos	11
2.6.3. Revocatoria	13
2.7. Seguridad de la Información.....	13
2.8. Transferencia y Transmisión de Datos Personales.	13
2.9. Vigencia.....	13
2.10. Modificaciones.....	14
3. FORMATOS	15
3.1 AUTORIZACION TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	15
3.2 FORMATO DE CONSULTA DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	17
3.3 FORMATO DE RECLAMO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	18

POLITICA DE TRAMIENTO DE DATOS PERSONALES DUCK ENERGY S.A.S ESP

1. Generalidades

1.1. Objetivo

DUCK ENERGY S.A.S E.S.P domiciliada en Medellín, con dirección física Carrera 66D # 32B-57, dirección electrónica juridico1@duckenergy.co y teléfono 317800457 en adelante DUCK ENERGY, pone en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales, que sus datos personales serán tratados de cualquier manera por DUCK ENERGY, de acuerdo con la presente política de tratamiento de la información (la "Política"), dando cumplimiento con ello a la Ley 1581 de 2012, al Decreto 1377 de 2013 y a cualquier norma que los sustituya o modifique.

El propósito principal de esta Política es poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales los derechos que les asisten, los canales, procedimientos y mecanismos dispuestos por la compañía para ejercerlos; informar quiénes son las personas autorizadas dentro de DUCK ENERGY de atender las consultas, preguntas, reclamos y quejas, y darles a conocer el alcance y la finalidad del Tratamiento (como dicho término se define más adelante) al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

1.2. Alcance

La presente Política debe aplicarse por todas las áreas y empleados de DUCK ENERGY S.A.S ESP, contratistas, proveedores, y terceros, así como las personas naturales o jurídicas que llegaren a actuar como encargados del tratamiento de los datos personales.

1.3. Definiciones

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en esta Política tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la Ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha Ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo. Cualquier diferencia que exista entre los términos aquí definidos y los establecidos en la Ley, se preferirán aquellos señalados en la Ley.

Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

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.

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.

Dato Personal: Es cualquier información, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.

Dato Público: Es el Dato Personal calificado como tal según los s de la Ley o de la Constitución Política y, en consecuencia, es 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.

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.

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.

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.

Titular: Es la persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento, como consecuencia de la relación que tiene el Titular y DUCK ENERGY.

Transferencia: Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia envía la información de 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 a un tercero de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado en nombre y por cuenta del Responsable, para cumplir con las finalidades de este último.

Tratamiento: 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 y/o Transmisión a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

2. Políticas

2.1. Principios

DUCK ENERGY, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá, transferirá y en general Tratará los Datos Personales de los Titulares, de conformidad con las finalidades establecidas en la presente Política. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por DUCK ENERGY, 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 y a los lineamientos internos de DUCK ENERGY Estos principios son:

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 expedición del Decreto 1377 de 2013, DUCK ENERGY buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva, siguiendo los lineamientos establecidos en dicho Decreto y las normas concordantes.

Finalidad autorizada: Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o a las mencionadas 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.

Calidad del Dato Personal: 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, DUCK ENERGY deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.

Entrega de información al Titular: Cuando el Titular lo solicite, DUCK ENERGY 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 DUCK ENERGY encargada de la protección de datos personales (ver punto 2.6 de la presente Política).

Circulación restringida: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de DUCK ENERGY 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 DUCK ENERGY para llevar a cabo el Tratamiento.

Temporalidad: DUCK ENERGY no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular de los Datos Personales.

Acceso restringido / Seguridad: Salvo por los Datos Personales expresamente autorizados, DUCK ENERGY no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

Confidencialidad: DUCK ENERGY debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales por parte de DUCK ENERGY, deberá hacer referencia a esta Política de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla.

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 DUCK ENERGY haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.

Individualidad: DUCK ENERGY 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.

Necesidad: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique. DUCK ENERGY propenderá por recopilar única y exclusivamente los datos necesarios para cumplir a cabalidad con la regulación y las finalidades establecidas.

2.2. Tratamiento de Datos Personales

Los Datos Personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo con la finalidad o finalidades que tenga cada tipo de Tratamiento.

2.2.1. Tratamiento de Datos Personales de niñas, niños y/o adolescentes

DUCK ENERGY Tratará los Datos Personales de un menor de 18 años, siempre que exista el consentimiento previo y expreso de padres o tutores legales. En estos casos, los padres o tutores legales pueden cambiar o revocar la Autorización tal como se describe en esta Política.

Adicionalmente, el Tratamiento de los Datos Personales de niñas, niños y adolescentes, cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

El Tratamiento responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

En todo momento se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.

El niño, niña o adolescente será escuchado, y su opinión será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

2.2.2. Tratamiento de Datos Sensibles

DUCK ENERGY podrá solicitar los Datos Sensibles que expresamente se mencionarán en cada Autorización.

En todo caso, DUCK ENERGY observará estrictamente las limitaciones legales al Tratamiento de Datos Sensibles, sometiendo a Tratamiento los Datos Sensibles únicamente cuando el Titular haya otorgado su Autorización, salvo en los casos en que la ley no requiera de dicha Autorización. Cuando DUCK ENERGY solicite Datos Sensibles, le informará qué tipo de Datos Personales tienen esta categoría y no condicionará, en ningún caso, ninguna actividad a la entrega de Datos Sensibles.

Los Datos Sensibles serán tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad y privacidad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de esos Datos Personales y, por lo tanto, solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

2.2.3. Obligaciones de DUCK ENERGY como Responsables

Cuando DUCK ENERGY actúe como Responsable tendrá las siguientes obligaciones y/o compromisos:

Contar con una autorización previa cuando así lo prevea la regulación aplicable.

Clasificar los datos solicitados.

Archivar y administrar la autorización dada por el titular.

Cumplir con los principios relacionadas en la presente Política.

Atender las consultas, quejas o reclamos presentadas por el titular.

Asegurar los datos suministrados a través de procedimientos relacionados con seguridad y privacidad de la información.

Así mismo, cuando actúe como Encargados o terceros y tenga acceso a Datos Personales mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades contempladas para la recopilación de dichos datos.

2.3. Finalidades del Tratamiento

DUCK ENERGY realizará el Tratamiento de los Datos Personales para las finalidades informadas al momento en que el Dato Personal sea recolectado y que sean expresamente consentidas.

Así mismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades aquí previstas o las informadas al momento de la recolección de los datos, sin perjuicio de que existan otras-

Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de DUCK ENERGY.

Cumplir con los procesos internos de DUCK ENERGY en materia de administración de proveedores y contratistas.

Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de DUCK ENERGY, con el fin de cumplir los contratos de servicios celebrados, incluyendo, pero sin limitarse a la verificación de afiliaciones y derechos de los individuos a los cuales los clientes de DUCK ENERGY prestarán sus servicios, utilizar los Datos Personales para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.

El control y la prevención del fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva incluyendo, pero

sin limitarse, a la consulta en listas vinculantes, y toda la información necesaria requerida para dar cumplimiento a la regulación de prevención del fraude, lavado de activos, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, entre ello las siguientes actividades:

Suministrar los datos personales a las autoridades de control y vigilancia, ya sean administrativas, de policía, judiciales, nacionales o internacionales. Lo anterior, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario.

Usar y/o revelar información y datos personales, con el fin de defender los derechos y/o propiedad de DUCK ENERGY, sus clientes, sitio web o de sus usuarios para la detección y prevención del fraude y para la detección, aprehensión o persecución de actos criminales.

Realizar el control y prevención de actividades ilícitas como el fraude, la corrupción, el lavado de activos y/o la financiación del terrorismo, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta en listas vinculantes, restrictivas o bases de datos públicas.

Permitir el acceso a los datos personales a los auditorios o terceros contratados para ejecutar y realizar procesos de auditoría interna o externa, propios de la actividad comercial que desarrolla DUCK ENERGY.

El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y Bases de Datos de DUCK ENERGY.

Procesos al interior de DUCK ENERGY, con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas, como también en los procesos de gestión de cartera.

La transmisión y transferencia de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, incluyendo, pero sin limitarse a la expedición de carnets, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. En cualquier caso, los terceros estarán obligados en los términos de esta Política.

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.

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 internas de DUCK ENERGY.

2.4. Derechos del Titular de los Datos Personales

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

Derecho de actualización: Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a DUCK ENERGY o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Derecho de prueba: Solicitar prueba de la Autorización otorgada a DUCK ENERGY, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del Tratamiento según lo previsto en el numeral 4° del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

Derecho de información: Presentar solicitudes ante DUCK ENERGY o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.

Derecho de quejas y reclamos: Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante DUCK ENERGY de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

Derecho de revocación: Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de DUCK ENERGY, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento DUCK ENERGY 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.

Derecho de acceso: 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.

Derecho de conocimiento: 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. Así como conocer a la dependencia o persona facultada por DUCK ENERGY frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

Derecho de supresión: Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en virtud de la cual no sea posible dicha supresión.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su documento de identificación o copia del mismo. 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.

2.5. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

DUCK ENERGY ha designado a la gestión de Servicio al Cliente como área a cargo de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona designada de Servicio al Cliente tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta Política.

Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o esta Política, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes para conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales; 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, entre otras.

Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del Servicio al Cliente son:

Dirección electrónica: juridico1@duckenergy.co

Teléfono: 3178004570

Cargo de la persona de contacto: Analista Jurídico

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

2.6.1. Consultas

DUCK ENERGY dispondrá de mecanismos para que 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, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de DUCK ENERGY.

Estos mecanismos podrán ser, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente juridico1@duckenergy.co telefónicamente en la línea de atención 3178004570, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Cualquiera que sea el medio, DUCK ENERGY guardará prueba de la consulta y su respuesta. En consecuencia, los siguientes son los pasos a seguir para la presentación de consultas:

Las solicitudes se deberán formular por escrito.

La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello DUCK ENERGY puede solicitar el documento de identificación del Titular o copia del mismo, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

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, DUCK ENERGY 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 DUCK ENERGY.

La persona asignada para atender la consulta dará respuesta dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por DUCK ENERGY.

En todo caso, 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 DUCK ENERGY.

2.6.2. Reclamos

DUCK ENERGY dispone de mecanismos para que 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, formulen reclamos respecto de:

(i) Datos Personales Tratados por DUCK ENERGY que deben ser objeto de corrección, actualización, supresión o revocatoria de la Autorización o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de DUCK ENERGY.

Estos mecanismos podrán ser, a través del correo de Servicio al Cliente juridico1@duckenergy.co telefónicamente en la línea de atención 3178004570, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Cualquiera que sea el medio, DUCK ENERGY guardará prueba del reclamo y su respuesta. En consecuencia, los siguientes son los pasos a seguir para la presentación de reclamos:

El reclamo se formulará mediante solicitud escrita.

La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello DUCK ENERGY puede solicitar 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.

El reclamo debe contener la siguiente información: (i) Nombre y número de documento de identificación del Titular. (ii) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto). (iii) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante. (iv) La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos. (v) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección, revocatoria, supresión, o cumplimiento de deberes). (vi) Los documentos que se quiera hacer valer. (vii) Firma, correo electrónico, nombre y número de identificación del solicitante del reclamo.

Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, DUCK ENERGY requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días 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, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de DUCK ENERGY no es competente para resolverlo, dará traslado al Analista de Servicio al Cliente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de DUCK ENERGY donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil 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.

2.6.3. Revocatoria

El Titular puede revocar la Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o exista una obligación legal o contractual.

2.7. Seguridad de la Información

En desarrollo del principio de seguridad y privacidad, DUCK ENERGY ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger los Datos Personales de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y a las personas autorizadas por DUCK ENERGY de acuerdo con esta Política. DUCK ENERGY no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular o de las personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

Es importante tener en cuenta que internet es una red global de comunicación que implica la transmisión de información en una red mundial. En este sentido, pese a que DUCK ENERGY cuenta con medidas necesarias para la protección de los Datos Personales, es posible que los mismos se vean afectados por las fallas propias de internet.

2.8. Transferencia y Transmisión de Datos Personales.

DUCK ENERGY cuando realice o ejecute transferencias o transmisiones de datos personales de los titulares, garantizará el cumplimiento estricto y eficaz, atendiendo el literal a) del artículo 26 de la Ley 1581 del año 2012.

2.9. Vigencia

Esta Política rige a partir del 01 de mayo de 2025. 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 y la respectiva Autorización, para las cuales fueron recolectados.

2.10. Modificaciones

Esta Política podrá ser modificada por DUCK ENERGY cuando así lo requiera sin previa notificación, siempre que se trate de modificaciones no sustanciales. De lo contrario, serán comunicadas previamente a los Titulares.



3. FORMATOS

3.1 AUTORIZACION TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PROVEEDORES Y CLIENTES

De conformidad con lo previsto en la "Ley Estatutaria 1581 de 2012", y sus "Decretos reglamentarios" 1377 de 2013 y 1074 de 2015 capítulo 25; autorizo de manera previa, informada, consentida, voluntaria e inequívoca y expresa como Titular de datos a DUCK ENERGY S.A.S ESP para que realice el respectivo tratamiento de mis datos personales y en especial aquellos definidos como datos sensibles, para que sean incorporados en una base de datos, responsabilidad de DUCK ENERGY S.A.S ESP; tratados con las siguientes finalidades;

- A) contactar y contratar con clientes y proveedores productos o servicios que DUCK ENERGY requiera para el normal funcionamiento de su operación
- B) Para la adecuada dotación de sus instalaciones, servicios y oficinas.
- C) Registrar la comunicación con futuros clientes o personas que soliciten información de la empresa a través de nuestros datos de contacto,
- d) Análisis de riesgo crediticio, análisis estadísticos o de seguridad de sus clientes y usuarios.
- D) El envío de correspondencia, correos electrónicos o contacto telefónico con sus clientes, proveedores y usuarios.
- E) Transferencia y transmisión de datos a terceros con quienes se realicen alianzas relacionadas con su objeto social, contrate estudios o les encargue el tratamiento de datos.
- F) Análisis de prospectos con fines comerciales ya que sea de clientes o consumidores
- G) Gestiones de cobranzas o comercial.

Conozco que mis derechos como titular de los datos son los establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, especialmente los de: (i) conocer, actualizar o rectificar mi información; (ii) oponerme al tratamiento y (iii) revocar mi autorización en los casos permitidos por la ley. De igual modo, declaro que: (i) he sido informado sobre la Política de protección de datos de la Universidad la cual se encuentra disponible en el portal web: <https://duckenergy.co/> ; (ii) no me encuentro obligado a autorizar el tratamiento de mis datos personales sensibles; y (iii) que he sido informado que puedo ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre mis datos, mediante escrito dirigido a DUCK ENERGY S.A.S ESP la dirección de correo electrónico juridico1@duckenergy.co , indicando en el asunto el derecho que deseo ejercer; o mediante correo electrónico y/o ordinario remitido a la dirección: Carrera 66d#32b-57 en la ciudad de Medellín.

En constancia de lo anterior, esta autorización se firma a los ____ días del mes de _____ del 20____, fecha en la que se presenta a la UMNG la autorización y entrega de mis datos.

Nombre completo _____

Documento de identidad: _____

Firma: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Correo electrónico: _____



3.2 FORMATO DE CONSULTA DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

_____ Identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, por medio de la presente presento ante ustedes consulta referida a mis datos personales respecto de:

Conocer ___ Actualizar ___ Solicitar prueba de la autorización ___ Uso de los datos personales ___ Otro ___

Fundamento de la consulta:

Cordialmente,

FIRMA: _____

CC: _____

Autorizo el envío de la respuesta a: Dirección física por mensajería expresa:

Correo electrónico: _____

DUCK ENERGY S.A.S ESP cuenta con 10 días hábiles para emitir una respuesta a su consulta, conforme lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

3.3 FORMATO DE RECLAMO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

_____ Identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, por medio de la presente presento ante ustedes reclamo referido al tratamiento de mis datos personales relacionado con:

Solicitar prueba de la autorización ☐ Uso de los datos personales ☐ No
Revocatoria de la autorización ☐ Otro ☐

Fundamento del reclamo:

Cordialmente,

FIRMA: _____

CC: _____

Autorizo el envío de la respuesta a:

Dirección física por mensajería expresa: _____

Correo electrónico: _____

DUCK ENERGY S.A.S E.S.P. cuenta con 15 días hábiles para emitir una respuesta a su reclamo, conforme lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.