

## Política de tratamiento y protección de datos personales

**HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, es una empresa legalmente constituida, cuyo quehacer constante es por y para la sociedad, armonizada con los derechos y garantías constitucionales y legales, en concordancia con ellos, se permite informar a la comunidad en general y especialmente a sus clientes, la **política de tratamiento de datos personales**:

**Artículo 1. Objetivo:** Que la recolección de datos personales es necesaria en todo caso para brindar un servicio integral y de calidad pues, permite ubicar, identificar e individualizar el electrodoméstico, accesorios, repuestos o servicios solicitados; esa información, es tratada de manera que se garantizan los derechos a la intimidad, a la privacidad y el buen nombre de los titulares de ella.

**Artículo 2. Alcance:** Esta política aplica para toda la información personal registrada en la base de datos de **HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

**Artículo 3. Obligaciones:** Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para cada uno de los trabajadores autorizados de **HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, en cada una de sus sedes.

**Artículo 4. Responsable del tratamiento de datos: HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 830.101.147-9, con domicilio principal en la Avenida primero de mayo (calle 26 sur) número 51 D - 45 de la ciudad de Bogotá D. C., cuenta con página web <https://homeservicecolombia.com.co/>, teléfono: 601 766 0611 y correo electrónico de notificación judicial [homeservicedecolombia@gmail.com](mailto:homeservicedecolombia@gmail.com), este último se encuentra habilitado para atender sus PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias) en relación con el tratamiento de los datos personales, entre otros.

**Artículo 5. Tratamiento y finalidad:** El tratamiento de datos lo realiza **HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, previa autorización clara, expresa y exigible para la captación de los datos de los titulares de aquellos; la información suministrada no podrá, bajo ninguna circunstancia, exceder de i.) los nombres y apellidos del propietario del electrodoméstico objeto de servicio, ii.) tipo y número de documento de identidad, iii.) dirección de residencial y/o donde se espera se preste el servicio requerido, iv.) ciudad, v.) departamento, vi.) teléfono fijo y/o celular de contacto, vii.) correo electrónico (de existir), viii.) tipo de servicio, ix.) marca, x.) tipo de electrodoméstico, xi.) modelo, xii.) número de serial del electrodoméstico, xiii.) fecha de compra del electrodoméstico y xiv.) falla reportada por el cliente. Bajo ninguna circunstancia, se solicitarán datos sensibles y/o de naturaleza privada de los titulares.

Los datos personales (nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad dirección de residencia, números telefónicos y correo electrónico de contacto) serán utilizados para: i.) identificar el servicio a prestar, ii.) programación del mismo, iii.) confirmar disponibilidad de atención, falla y ubicación del electrodoméstico y iv.) en



Av. 1° de Mayo (calle 26 sur) No. 51 D – 45  
Bogotá D.C. - Colombia

caso de requerirse, el proceso de facturación electrónica de acuerdo con los lineamientos tributarios aplicables; asimismo, para suministrar información veraz y oportuna, cuando así lo solicite el cliente. Eventualmente, cuando las necesidades así lo indiquen, la información recolectada podrá utilizarse para brindar información sobre promociones, mantenimientos o cambio de accesorios y repuestos de los electrodomésticos dentro del tiempo adecuado de conformidad con los lineamientos técnicos dados por **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S. A.**

**Parágrafo 1:** En aquellos casos que se requiera de facturación electrónica, la información necesaria para esa facturación se transferirá a la empresa **MAGISTER SOFTWARE LIMITADA**, quien se encuentra en la obligación de garantizar la reserva, seguridad y protección de los datos transferidos y serán recolectados exclusivamente para la facturación electrónica, tal como lo enuncia el principio de finalidad contenido en la legislación tributaria nacional.

**Parágrafo 2:** Los datos de los clientes, que se recolecten en ejercicio de las actividades derivadas de la relación comercial con **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S. A.**, estarán sujetos a la transferencia de los datos del titular, toda vez que, es requisito de esa marca para hacerle seguimiento a los productos, a sus clientes y al manejo especial en tema de cambio de partes (repuestos). Esa transferencia de datos de los titulares estará sujeta a las políticas de tratamiento de información de cada una de las partes.

Los datos transferidos por parte de **HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.** a **SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S. A.**, estarán sujetos a la política de tratamiento de datos personales de esta última, que se podrá consultar en:

[https://www.samsung.com/co/proteccion\\_de\\_datos/](https://www.samsung.com/co/proteccion_de_datos/)

**Parágrafo 3:** En su actividad diaria **HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, hace uso del tratamiento de datos personales de sus trabajadores, prestadores de servicio y personas con las que sostiene relaciones comerciales; esa información es de carácter reservado, administrativo y deriva de las obligaciones legales que detenta la Empresa. El uso de esos datos es exclusivamente en el cumplimiento de la ley y de las obligaciones laborales y contractuales derivadas para con los trabajadores.

**Artículo 5. Derechos de los titulares:** Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

- (i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC, [www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)) quejas por posibles infracciones a lo dispuesto en la normatividad legal vigente.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.



Av. 1° de Mayo (calle 26 sur) No. 51 D – 45  
Bogotá D.C. - Colombia

- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos que involucren a las niñas y niños y adolescentes.

**Artículo 6. Atención de peticiones, quejas, consultas y reclamos:** el Comité dispuesto por la Empresa **HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, para el tratamiento y protección de los datos personales, es el encargado de dar trámite a las solicitudes de los titulares, para hacer efectivos sus derechos. La(s) solicitud(es) deberá(n) dirigirse vía correo electrónico, a [homeservicedecolombia@gmail.com](mailto:homeservicedecolombia@gmail.com), o mediante escrito dirigido a la sede principal, en la Avenida primero de mayo (calle 26 sur) número 51 D – 45, de la ciudad de Bogotá D. C.

**Artículo 7. Procedimiento para el ejercicio del Habeas Data:** En cumplimiento de las normas legales sobre protección de datos personales, **HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, dispone del procedimiento y de los requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos, así:

Para la atención adecuada y oportuna de su solicitud, le solicitamos suministrar:

- (I) Nombres y apellidos completos,
- (II) Tipo y número del documento de identidad.
- (III) Datos de contacto (dirección física y/o electrónica y números telefónicos de contacto),
- (IV) Medio (físico o electrónico) para recibir respuesta a su solicitud,
- (V) Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar a la petición/reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información y demás),
- (VI) Firma (si aplica).

El término máximo previsto por la ley para resolver su petición/reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, **HOME SERVICE DE COLOMBIA S. A. S.**, informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su petición/reclamo, la cual, en ningún caso, podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos 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 podrá poner el caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)) – Delegatura para la Protección de Datos Personales, para lo de su competencia.

**Artículo 8. Vigencia:** La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del primero de enero de 2024. Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales proporcionados se protegerán frente a accesos indebidos y no autorizados, se protegerá su reserva y se conservarán mientras no se solicite su modificación/supresión por parte del titular, siempre que no exista un deber legal de conservarlos.