

# Política de tratamiento de datos personales

## 1. Política de tratamiento de datos personales

Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos de La Rebaja Droguerías / Minimarkets y los sitios [www.lopido.com](http://www.lopido.com), [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com), [www.copservir.com/proveedores](http://www.copservir.com/proveedores), [www.domicilioslarebaja.com](http://www.domicilioslarebaja.com), [www.larebajaconvenios.com](http://www.larebajaconvenios.com), [www.tarjetamaslarebaja.com](http://www.tarjetamaslarebaja.com) especifica las políticas de tratamiento de datos en cada uno de estos sitio, de forma que el usuario tenga plena claridad respecto a que información se solicita y para que se solicita.

## 2. Política general de privacidad y tratamiento de datos personales para entrega de muestras y obsequios

Esta política establece que datos se obtienen de los usuarios que se registran para solicitar muestras y obsequios; la manera en que se protege la información personal que el usuario proporciona y también le permite conocer cómo se procesa y utiliza esta información.

Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos comerciales La Rebaja Droguerías y Minimarkets, la marca comercial [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com) y [www.lopido.com](http://www.lopido.com), se compromete a garantizar privacidad del usuario cuando visite el sitio web [www.copservir.com](http://www.copservir.com). Si por alguna razón, le solicitamos a un usuario que proporcione cierta información será para poder identificarlo y así brindarle el servicio que solicite. La información es manejada de acuerdo lo establecido en la Ley 1581 de protección de datos personales de 2012, Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014.

### Información que se recolecta

- Información técnica del equipo con que accede al sitio web.
- Información estadística de la navegación del usuario por el sitio web (cedula y contraseña, archivos del sitio solicitados, palabras claves utilizadas en motores de búsqueda, etc.)
- Información para solicitar la muestra y obsequios (nombre, cedula, teléfonos, correo electrónico, dirección de correspondencia, barrio y ciudad, )

### ¿Qué se hace con la información que se recolecta?

- Otorgar las muestras y obsequios a los clientes/usuarios, otorgar otros beneficios o enviar información de las actividades comerciales de Copservir Ltda
- Utilizar la información suministrada por los usuarios en encuestas para mejorar los servicios que se ofrecen en nuestros diferentes canales de comercialización
- Suministrar información valiosa al usuario que le permita tener un mayor conocimiento sobre temas de salud, belleza y bienestar integral

## TECNOLOGÍA EMPLEADA

### Cookies

Una cookie es una pequeña pieza de información que es enviada por el sitio web al navegador del usuario. Las cookies se almacenan en el disco duro del equipo y se utilizan para determinar las preferencias del usuario cuando se conecta a los servicios de nuestro

sitio, así como para rastrear determinados comportamientos o actividades llevadas a cabo por el usuario dentro de nuestro sitio.

Las cookies permiten que los servicios que se ofrecen por el web, puedan adaptar su funcionamiento para que respondan a al usuario de una manera diferente del resto que visitan el sitio web y que esta identificación se refleje en que cada usuario tenga una experiencia personalizada al visitar este sitio.

Utilizamos cookies de registro del tráfico para identificar qué páginas se están visitando. Esto nos ayuda a analizar datos sobre el tráfico de la página web y mejorar la calidad de nuestro sitio web para adaptarlo y ajustar la información a las necesidades del cliente. Sólo utilizamos esta información para fines de análisis estadístico, por lo que después de esta acción los datos son eliminados automáticamente del sistema.

En general, las cookies nos ayudan a brindarle una mejor experiencia de navegación al usuario al momento de visitar nuestro sitio web. Una cookie de ninguna manera nos da acceso a la computadora o a cualquier información sobre el usuario.

Como usuario siempre puede elegir entre aceptar o rechazar las cookies. La mayoría de los navegadores web están configurados para aceptar automáticamente las cookies, pero cada usuario puede modificar este permiso en el explorador para rechazar las cookies si así él lo prefiere, aunque esto puede afectar la manera en que funciona este sitio web.

#### **Enlaces a otros sitios web y correo electrónico**

El micrositio puede tener enlaces a otros sitios web o correos electrónicos ajenos a la red de Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos comerciales La Rebaja Droguerías y Minimarkets y las marcas comerciales [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com) y [www.lopido.com](http://www.lopido.com). Sin embargo, una vez que haya utilizado estos enlaces para salir de nuestro sitio, debe tener en cuenta que los administradores de Copservir Ltda. no tienen ningún control sobre estos sitios web. Por lo tanto, no podemos ser responsables de la protección y la privacidad de cualquier información confidencial o no confidencial que los usuarios proporcionen al visitar los mismos, ya que quedarán sujetos a las políticas de privacidad y manejo de datos de estos sitios web.

#### **PROTECCIÓN, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

De conformidad con principios rectores de la Ley estatutaria 1581 de 2012 estamos comprometidos a asegurar que la información personal del usuario esté protegida. Con el fin de evitar el acceso no autorizado o divulgación, se cuenta con la infraestructura física e informática, así como los procedimientos administrativos apropiados para salvaguardar y asegurar la información que recopilamos en línea.

Los terceros contratados por Copservir Ltda., están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a esta política de privacidad, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos y a su vez garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## **DECLARACIÓN DEL LÍMITE DE RESPONSABILIDAD**

**Sobre el origen de los contenidos.** Los contenidos publicados en el micrositio son exclusivamente de carácter informativo. La información que se presenta es producto de la operación normal de Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos comerciales La Rebaja Droguerías y Minimarkets, la marca comercial [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com) y [www.lopido.com](http://www.lopido.com). En otros casos es proporcionada por laboratorios o empresas del sector salud avaladas y debidamente certificadas para suministrar dicha información.

**Sobre la veracidad y exactitud de la información.** Los responsables del micrositio se encargan de verificar la veracidad y exactitud de la información que se presente. En los casos en que exista alguna corrección u observación de los contenidos del sitio se deberá notificar mediante el uso de los canales de contacto disponibles para su verificación y en si es el caso la corrección.

**Sobre los enlaces a sitios ajenos.** En el micrositio se pueden encontrar enlaces hacia otros sitios web que no están bajo el control de Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos comerciales La Rebaja Droguerías y Minimarkets, la marca comercial [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com) y [www.lopido.com](http://www.lopido.com), por lo que el contenido presentado en ellos o su disponibilidad depende de sus responsables. En los casos en que el enlace referencie a un evento, actividad, convocatoria o promoción, son sus organizadores los responsables de la exactitud y fiabilidad de la información, así como de todo lo relacionado a la ejecución.

**Sobre la disponibilidad del servicio.** Los responsables del micrositio se comprometen a hacer todo lo posible para tenerlo siempre disponible al público, sin embargo, no nos hacemos responsables de problemas técnicos fuera de nuestro control que ocasione fallas temporales.

Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos comerciales La Rebaja Droguerías y Minimarkets, la marca comercial [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com) y [www.lopido.com](http://www.lopido.com), se reserva el derecho de realizar actualizaciones a esta declaración del límite de responsabilidad por lo que le recomendamos revisar este documento periódicamente para estar enterado de estos cambios.

## **ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES**

Los titulares de la información pueden ingresar al sistema PQRS disponible en el sitio web [pqrs.copservir.com/pqrs/web/pqrsexterno/pqrs/create](http://pqrs.copservir.com/pqrs/web/pqrsexterno/pqrs/create), comunicarse al centro de contactos 01 8000 93 99 00, o enviar un correo electrónico con su solicitud a [servicio\\_cliente@copservir.com](mailto:servicio_cliente@copservir.com), para solicitar la actualización, rectificación o supresión de la información allí contenida, así como revocar su autorización de uso. También pueden dirigirse al responsable de la custodia y tratamiento de estos datos personales, a la siguiente dirección: Cll 18 No. 121-130, Cali. Tratándose de: a) clientes registrados en el club cliente fiel, b) clientes de la tienda virtual, c) clientes del servicio a domicilio, d) clientes de los convenios, e) laboratorios o empresas registradas en el portal de proveedores, f) clientes de la tarjeta más, g) usuarios de muestras/obsequios, h) participantes de campañas o actividades comerciales.

El teléfono de Copservir Ltda. es (57)(2)3218000, y la dirección electrónica habilitada para este tipo de comunicaciones es servicio\_cliente@copservir.com.

Las solicitudes serán atendidas en orden cronológico de recibo, y en los plazos de ley. La respuesta será remitida a por el sistema pqrs enviando un correo al remitente, salvo que otro medio resulte más expedito y seguro en el caso concreto.

## **PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES**

Los clientes o usuarios tienen derecho a consultar y conocer los detalles del tratamiento de los datos personales requeridos por Copservir Ltda, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o incompletos y a cancelarlos cuando no estén siendo utilizados conforme a finalidades y términos legales o contractuales o según las finalidades y términos contemplados en esta Política de Privacidad.

Con la aceptación de esta Política de Privacidad, el cliente o usuario, manifiesta libre, expresa y previamente haber sido informado sobre los derechos que las leyes aplicables le conceden como titular de sus datos personales y que se enuncian a continuación:

- a. Conocer, actualizar y rectificar su información y datos personales frente a la entidad responsable del tratamiento o encargada del tratamiento de su información y datos personales.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento
- c. Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a la información y datos personales.
- d. Presentar ante las autoridades competentes quejas por infracciones al régimen de protección de datos personales que le sea aplicable.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de la información y datos personales en los términos de la presente Política de Privacidad.
- f. Los procedimientos para el ejercicio de sus derechos serán los siguientes:

**(I) CONSULTAS:** Los titulares, podrán consultar su información y datos personales que reposen en nuestras bases de datos, caso en el cual les suministraremos la información solicitada, previa verificación de la legitimación para presentar dicha solicitud. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, informaremos los motivos de la demora, 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 término.

**(II) RECLAMOS:** Si los titulares, las personas autorizadas o los causahabientes, consideran que la información y datos personales contenidos en nuestras bases de datos deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en las regulaciones, podrán presentar un reclamo ante nosotros, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. Su reclamo deberá formularse mediante solicitud radicada en el sistema pqrs, con su

identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, su dirección, y acompañando los documentos que quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, lo requeriremos dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que usted presente la información requerida, entenderemos que ha desistido del reclamo.

b. En caso de que no seamos competentes para resolver su reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se le informará oportunamente.

c. 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 debidamente soportado. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informarán 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.

Para hacer efectivos sus derechos, los clientes o usuarios pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información y datos personales enviando su solicitud al correo electrónico [servicio\\_cliente@copservir.com](mailto:servicio_cliente@copservir.com), radicando la solicitud en el sistema PQRS disponible en el sitio web [pqrs.copservir.com/pqrs/web/pqrsexterno/pqrs/create](http://pqrs.copservir.com/pqrs/web/pqrsexterno/pqrs/create), o comunicándose al centro de contactos 01 8000 93 99 00.

### **Requisito de procedibilidad**

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES MENORES DE 18 AÑOS**

Eventualmente Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos comerciales La Rebaja Droguerías y Minimarkets, la marca comercial [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com), [www.lopido.com](http://www.lopido.com), y sitio web [www.copservir.com](http://www.copservir.com) puede llegar a requerir datos personales de niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, con el fin de participar en actividades comerciales que le brinden beneficios a sus padres, representantes o adulto responsable que tenga su custodia. Según como se regula en el art 62 del código civil.

En caso de requerirse información personal del menor el representante legal del mismo deberá aceptar la política de tratamiento de datos personales de la actividad.

Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos comerciales La Rebaja Droguerías y Minimarkets velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes menores de 18 años, garantizando que respetan en su tratamiento el interés superior de aquellos, asegurando el respeto a sus derechos. (Corte Constitucional C-748-11).

### **Aceptación de esta política de privacidad**

La aceptación expresa de esta Política de Privacidad y del tratamiento de la información y

los datos personales conforme a los términos de la misma, ocurre cuando el cliente o usuario titular de los mismos, proporciona los datos en los puntos de venta (Droguerías), incluyendo Centro de Contacto haciendo uso de la línea 018000 93 99 00 o cuando adquiere o utiliza cualquiera de nuestros productos o servicios navegando en nuestros sitios web [www.copservir.com](http://www.copservir.com), [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com) y [www.lopido.com](http://www.lopido.com).

Para efectos de esta Política, se entiende por “tratamiento” cualquier operación o conjunto de operaciones sobre información y datos personales tales como, uso, recolección, almacenamiento, divulgación, circulación o supresión de los mismos.

Al aceptar esta Política General de Privacidad, cada uno de nuestros clientes o usuarios, en su calidad de titular de la información y de los datos personales recolectados, autoriza expresamente que Copservir Ltda., propietaria de los establecimientos comerciales La Rebaja Droguerías y Minimarkets, la marca comercial [www.larebajavirtual.com](http://www.larebajavirtual.com), [www.lopido.com](http://www.lopido.com) y [www.copservir.com](http://www.copservir.com) realice el tratamiento de los mismos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección, almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, transmisión y/o transferencia dentro del país de los datos suministrados para las finalidades descritas en esta Política y en especial nos autoriza para:

- a. Usar la información y los datos personales suministrados para enviar a los correos electrónicos, mensajes al celular y correspondencia certificada a la dirección de residencia y realizarles llamadas a los teléfonos registrados.
- b. Utilizar la información recibida para fines de mercadeo de nuestros productos y servicios, y de los productos y servicios de terceros con los que mantenemos una relación de negocios.
- c. Suministrar la información y los datos personales a las autoridades de control y vigilancia, administrativas, de policía y judiciales, nacionales e internacionales, en virtud de un requerimiento legal o reglamentario.
- e. Consultar y actualizar la información y los datos personales.

### **Modificaciones a la política de privacidad**

Copservir Ltda. se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios o productos.

Estas modificaciones estarán disponibles al público mediante el uso de los siguientes medios: anuncios visibles en sus establecimientos (droguerías), en nuestros sitios web, aplicaciones para teléfonos inteligentes (Smartphones) o comunicados enviados al último correo electrónico proporcionado por el cliente.

### **Vigencia del tratamiento de la información y datos personales**

La información suministrada por los clientes o usuarios podrá permanecer almacenada hasta por el término de diez (10) años contados a partir de la fecha del último tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria o por todo el tiempo necesario para atender las disposiciones aplicables a la materia de que se trate ya los aspectos

administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, o en todo evento previsto en la ley.