

## **POLÍTICA DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION O DATOS PERSONALES**

### **CONTENIDO:**

1. Aspectos Generales
2. Definiciones
3. Alcance de la Política del Tratamiento de la Información o Datos Personales
4. Derechos de los titulares
5. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos relacionados con datos personales
6. Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización
7. Vigencia
8. Modificación

### **1. ASPECTOS GENERALES**

CODERE COLOMBIA S.A., con NIT.: 860.520.306-1, BINGOS CODERE S.A., con NIT.: 830.147.464-7, e INTERSARE S.A., con NIT.: 830.052.352-1, sociedades constituidas y existentes conforme a las leyes de la República de Colombia y con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C., con oficinas principales en la Transversal 95 Bis A No. 25D-41 con número telefónico (571) 3264242, y las cuales de ahora en adelante se denominarán las Compañías, son sociedades comprometidas con la protección de toda información que pueda asociarse o relacionarse con personas determinadas o determinables (los “datos personales”), a la cual tiene acceso en el desarrollo de su objeto social. En caso de que cualquier persona, tenga cualquier clase de solicitud relacionada con sus datos personales que reposan en las bases de datos de las Compañías, deberá comunicarlo a través de la cuenta de correo electrónico [servicioalcliente-col@codere.com](mailto:servicioalcliente-col@codere.com), o de las líneas telefónicas 018000934313 y en la ciudad Bogotá en la 5086014.

La ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, son las normas mediante las cuales se desarrolla en Colombia, el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre

ellas, “datos personales”, en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política y demás normas que modifiquen, adicionen o deroguen las normas mencionadas.

Por lo anterior, los Datos Personales que las Compañías puedan llegar a recibir, recolectar o acceder, incluyen el nombre, datos de identificación y de contacto, o cualquier otro que pueda entregarse en virtud de contratos o acuerdos que las Compañías celebren con terceros, tales y como, por ejemplo, pero sin limitarse a clientes, proveedores o contratistas.

El principal propósito de esta Política es que cualquier persona cuyos Datos Personales, hayan sido entregados en virtud de cualquier tipo de relación o motivo, conozca los tratamientos a los que serán sometidos dichos Datos Personales, cuando haya sido autorizada de manera previa, libre, informada y expresa el tratamiento de los mismos, o en virtud de estipulación contractual o legal. En el mismo sentido, en esta Política se da a conocer cuáles son los derechos que le asisten a las personas cuyos Datos Personales reposan en las bases de datos de las Compañías, cómo se pueden hacer efectivos y a quién debe acudir cuando tenga alguna consulta, inquietud, queja, reclamo o solicitud en relación con los mismos. Las Compañías están comprometidas con la adopción de estándares de seguridad y calidad para que la información de las personas que haya sido entregada a las Compañías, sólo sea tratada para las finalidades para las cuales fue recolectada, en virtud de la autorización legal o contractual existente.

## 2. DEFINICIONES

Para todos los efectos relacionados con estas Políticas, se tendrán las siguientes definiciones:

- a) **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales. También hay autorización del titular cuando en virtud de cualquier acuerdo o contrato suscritos con cualquiera de las Compañías, se haya dado la autorización para el tratamiento de sus datos personales.
- b) **Aviso de Privacidad:** Es la 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.

- c) **Base de Datos:** Significa 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.
- d) **Dato Personal:** Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas determinadas o determinables.
- e) **Encargado:** 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.
- f) **Responsable:** Personal natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o Tratamiento de los datos.
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- i) **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 puede estar ubicado en territorio colombiano o fuera de éste.
- j) **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 la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

### **3. ALCANCE DE LA POLÍTICA Y UTILIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

Esta Política se aplicará a todo tratamiento de datos personales ocurrido en el territorio colombiano por parte de las Compañías, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que las Compañías acuerden todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el tratamiento de datos personales, de los cuales la Compañía es responsable. Así mismo, esta Política pretende ser aplicable a terceras personas con quienes la Compañías suscriban contratos de transferencia de datos personales, con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán cuando traten datos personales por cuenta de las Compañías.

Los datos personales que las Compañías conozcan o lleguen a conocer de un tercero, en virtud de cualquier clase de relación comercial, laboral, o cualquier otra, serán utilizados para el desarrollo de diferentes fines tales como comerciales, promocionales, estadísticos, laborales, control de ingreso, entre otros; salvo que en el contrato, acuerdo, o en el acto de autorización de manejo de datos personales, o en el documento que se suscriba entre cualquiera de las Compañías y cualquier tercero, se disponga un uso o destinación diferente de los datos personales recolectados.

### **4. DERECHOS DE LOS TITULARES**

En virtud de lo estipulado por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales, tiene los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a las Compañías o los Encargados. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a las Compañías, salvo que la Ley indique que dicha autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
5. Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de las Compañías, 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 ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución. Lo anterior, sin perjuicio de aplicar la excepción dispuesta en el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, que dice: “La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos”.
6. En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales deberán adoptarse las medidas necesarias para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el Responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificados o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento.
7. Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, las Compañías podrán cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

Los titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original, o cuando la petición, queja o reclamo se realice vía correo electrónico, el solicitante deberá indicar de forma clara el número de su cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte.

## **5. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES**

Las Compañías han dispuesto un área encargada de la atención a clientes denominada “Servicio al Cliente”, y la cual pertenece a la Gerencia de Mercadeo. Ésta área es responsable de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo, relacionadas con datos personales, a excepción de las solicitudes correspondientes a recursos humanos, que manejará la Gerencia de Recursos Humanos, área encargada que de manera específica tramitará las consultas y reclamaciones en materia de datos personales de conformidad con la Ley y esta Política.

Algunas de las funciones particulares de estas áreas en relación con datos personales son:

- a) Recibir las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas Políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de sus datos personales; solicitudes de conocimiento de sus datos personales; solicitudes de supresión de datos personales, en los términos del artículo 15 de la Ley 1581; solicitudes de información sobre el tratamiento y finalidad dada a sus datos personales, y solicitudes de prueba de la autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.
- b) Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del área de Servicio al Cliente son:

Dirección física: Transversal 95 Bis A No. 25D-41. Teléfono: 3264242.

Dirección electrónica: [servicioalcliente-col@codere.com](mailto:servicioalcliente-col@codere.com) Teléfono Call

Center: **018000934313** y en ciudad de Bogotá al 5086014.

Los datos de contacto del área de Recursos Humanos son:

Dirección física: Transversal 95 Bis A No. 25D-41. Teléfono: 3264242.

Dirección electrónica: [datospers.rhcol@codere.com](mailto:datospers.rhcol@codere.com)

## **6. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR EL DATO Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN**

### **6.1. CONSULTAS**

La Compañías disponen de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen CONSULTAS respecto de cuáles son los datos personales del Titular que reposan en las bases de datos de las Compañías. La consulta se formulará por el medio habilitado por el responsable del tratamiento, tales y como, por ejemplo, llamadas telefónicas que se realicen a los call centers encargados de recepcionar las peticiones, quejas y reclamos, siempre y cuando se pueda mantener prueba de ésta.

Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará:

- La identidad del Titular del Dato Personal o su representante. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía, certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio correspondiente, o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso, los cuales se deberán presentar en original y con presentación personal ante notario público.

El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando este último tuviere derecho a ello por ser el Titular del dato personal, su causahabiente, su representante y/o apoderado.

Esta respuesta será enviada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por cualquiera de las Compañías. Esta respuesta será obligatoria aún en los casos en que se considere que el solicitante no tiene capacidad para realizar la consulta, en cuyo caso así se le informará al solicitante y se dará opción de que demuestre el interés y capacidad aportando documentación adicional.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.

## **6.2. RECLAMOS**

Las Compañías dispondrán de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales Tratados por cualquiera de las Compañías que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley por parte de cualquiera de las Compañías. Estos mecanismos podrán ser físicos a través del envío de comunicaciones físicas por medio de correo certificado, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, la Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

El RECLAMO deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes, representantes o apoderados, así:

- Deberá dirigirse a las Compañías por vía electrónica a la dirección de correo: [servicioalcliente-col@codere.com](mailto:servicioalcliente-col@codere.com), por vía física a la dirección Transversal 95 Bis A No. 25D-41 en la ciudad de Bogotá, Servicio al Cliente o por vía telefónica a las líneas telefónicas 018000934313 y en la ciudad de Bogotá en la 5086014.
- En caso de que la petición, queja o reclamo sea relacionada con un aspecto laboral, deberá dirigirse a las Compañías por vía electrónica a la dirección de correo [datospers.rhcol@codere.com](mailto:datospers.rhcol@codere.com) y por vía física a la dirección Transversal 95 Bis A No. 25D-41 en la ciudad de Bogotá.

Cualquier solicitud:

- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.



- Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Compañía requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días hábiles 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, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la Compañía no es competente para resolverlo, dará traslado al área de Servicio al Cliente, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha del recibo del 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 la Compañía donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 e informará de la situación al interesado.
- 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.

## **7. VIGENCIA**

Esta Política empezará a regir a partir del veintiséis (26) de julio de dos mil trece (2013). Los datos personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la base de datos de la Compañía, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para los fines mencionados en esta Política, y para los cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la base de datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los datos personales. En este sentido, la temporalidad o vigencia está supeditada a las finalidades del Tratamiento.



Transversal 95 Bis A No. 25 D - 41  
Bogotá, D.C.  
Telf: 571 3264242

## **8. MODIFICACIONES**

Esta Política podrá ser modificada en cualquier momento por parte de las Compañías, pero en todo caso, cualquier modificación sustancial tendrá que ser comunicada previamente a los titulares, a través de la página web de las Compañías o mediante un correo electrónico que será enviado a los titulares de los datos personales, siempre y cuando las Compañías tengan esa información en su poder. Recuerde que usted podrá acceder y consultar las Políticas de Tratamiento de la Información o datos Personales en: [www.crowncasinos.com.co](http://www.crowncasinos.com.co)