



Wellnest Family S.A.S.

Aviso de Privacidad

Presentación:

WELLNEST FAMILY S.A.S. (en adelante la “Compañía”), empresa constituida en la República de Colombia, identificada con el Nit: 901.928.963-1, domiciliada en la ciudad de Bogotá, Colombia, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y la normatividad concordante relativa la protección de datos personales, pone a su disposición el presente **aviso de privacidad**, el cual permite informar a los titulares de los datos personales, acerca de la existencia las Políticas de Tratamiento de Datos Personales que han sido adoptadas por el Wellnest Family S.A.S..

El tratamiento de Datos Personales se efectuará de acuerdo con la Política de tratamiento de datos publicada en la página web de **la Compañía** la cual puede ser consultada en www.wellnestfamily.com.

Las disposiciones son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de la Compañía y terceros a quienes la Compañía, en su calidad de responsable de la información, les hubiere encargado su tratamiento.

1. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que recolecta la Compañía, son incluidos en una Base de Datos a la cual tiene acceso el personal autorizado de la Compañía, en ejercicio de sus funciones, advirtiendo que en ningún caso está autorizado el Tratamiento de la información para fines diferentes a los aquí descritos, y que le sean comunicados al Titular directamente a más tardar al momento de la recolección.

Finalidades del tratamiento de los datos personales de los usuarios / clientes:

- a. Crear y administrar una cuenta con las credenciales ingresadas por el usuario.
- b. Recolectar los datos personales y almacenarlos en nuestra base de datos.
- c. Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar la información suministrada.
- d. Utilizar los datos suministrados en campañas de comunicación, mercadeo, prospección, divulgación y promoción u oferta de productos, actividades y/o servicios desarrollados como parte de estrategias internas de la compañía.
- e. Conservar registros históricos de la compañía y mantener contacto con los titulares del dato.
- f. Verificar, comprobar o validar los datos suministrados.
- g. Estudiar y analizar la información entregada para el seguimiento y mejoramiento de productos y servicio al cliente.
- h. Entregar la información recolectada a terceros con los que la compañía contrate el almacenamiento y administración de los datos personales, bajo los estándares de seguridad

y confidencialidad a los cuales la Compañía. está obligada según lo contenido en las leyes pertinentes.

- i. Transferir los datos personales a cualquier país o servidor en otro país.
- j. Comunicar y permitir el acceso a los datos personales suministrados a terceros proveedores de servicios de apoyo general y a las personas naturales o jurídicas accionistas de la Compañía.
- k. Celebración, ejecución y gestión de las propuestas de negocios y contratos objeto de los servicios prestados.
- l. Envío de comunicaciones a través de cualquier canal incluyendo, pero sin limitarse a, redes sociales, mensajes de texto, notificaciones push, correo electrónico, llamada telefónica, etc., relacionadas con el objeto social de la Compañía tales como actividades de mercadeo y/o cualquier solicitud realizada por el titular a la Compañía.
- m. Proveer a los usuarios de la información necesaria, a través de la página Web y/o plataforma de contacto, sobre los productos de los oferentes, para formalizar la relación de consumo de dichos productos.
- n. Realizar análisis sobre los intereses y necesidades de los usuarios.
- o. Realizar encuestas de satisfacción y ofrecimiento o reconocimiento de beneficios propios de nuestro programa de lealtad y servicio postventa, para calificar el servicio y la atención por medio de los canales dispuestos para ello.
- p. Almacenar Datos Sensibles y/o documentos relacionados con la Salud tales como: historias clínicas, diagnósticos, exámenes de laboratorio e imágenes diagnósticas, otras imágenes y/o documentos médicos que el usuario desee almacenar, fórmulas médicas y certificados de vacunas, documentos de identificación necesarios para la gestión del núcleo familiar, otros documentos relacionados con la salud o que sean sensibles. Esto con el fin de facilitar el uso y acceso por parte del usuario. Ver Política de Tratamiento de Documentos Relacionados con la Salud.
- q. Facilitar o tramitar el pago de los servicios que generan cobro, reportar los pagos realizados por los Clientes y/o Usuarios y llevar registros contables. Así como reportar los pagos realizados por los Clientes y/o Usuarios derivados de la prestación del servicio a través de las plataformas.
- r. Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios de la empresa o terceros y direccionarlos a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- s. Transferencia o Transmisión de Datos Personales nacional o internacionalmente a terceros con los que la Compañía desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social. Asimismo, se podrá hacer Transmisión o Transferencia a los aliados estratégicos de la empresa para que ejecuten actividades de marketing, publicidad y promociones asociadas con el objeto social; todo de acuerdo con las disposiciones de la normativa colombiana.
- t. Remitir información a los Encargados del Tratamiento para facilitar y mejorar la calidad del servicio de la Compañía.
- u. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos Personales y autorizadas por éstos.

En el caso de haber incluido y/o suministrado datos personales de menores de edad y/o personas en condición de incapacidad legal, declaro que he sido informado que el fin de tratar esta información es la prestación del servicio través de la plataforma. De igual manera, declaro que entiendo que solamente la podré suministrar en calidad de representante legal y/o en ejercicio de la patria potestad, atendiendo al interés superior y protección de los mismos y especialmente a su calidad de beneficiario(s) de los productos y/o servicios adquiridos.

La Compañía podrá transmitir o transferir a terceros los datos personales de los que es Responsable. Los datos también podrán ser transferidos a otras empresas que se encuentren bajo la misma órbita de control de la Compañía. Dichos terceros podrán estar ubicados en Colombia, o en otros países que, a juicio de la Superintendencia de Industria y Comercio, garanticen un nivel adecuado de protección de datos personales. Así mismo, el Titular autoriza a la Compañía a transferir y transmitir sus datos personales a terceros aliados comerciales de la Compañía que ofrecen sus productos y servicios en la Plataforma de la Compañía, con el fin de hacer eficiente el contacto entre el Titular y el aliado comercial, en los términos del artículo 53 de la Ley 1480 de 2011.

De llegarse a presentar otro tipo de finalidades en el tratamiento de datos personales se solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular.

Tratamiento de los datos personales sensibles:

En desarrollo de las actividades normales de La Compañía, es posible que se requiera realizar el tratamiento de información personal de carácter sensible, en cuyo caso La Compañía le informará a los titulares, cuando corresponda, que el suministro de información relacionada con datos de naturaleza sensible es facultativo.

La Compañía pone a disposición de sus clientes y usuarios plataformas tecnológicas y/o aplicaciones móviles, a través de las cuales pueden acceder a información acerca de los productos y/o servicios contratados y a distintas funcionalidades adicionales y complementarias que defina La Compañía acordes a su vinculación y relacionamiento con estos. Teniendo en cuenta que ciertas funcionalidades de las Aplicaciones y/o Plataformas tecnológicas pueden requerir que los usuarios proporcionen datos personales que pueden ser considerados de carácter sensible, tales como: historia clínica, diagnósticos, fórmulas médicas, exámenes practicados, documentos, imágenes, estado de salud, estilo de vida, hábitos, valores y antecedentes médicos, estado de ánimo, fotografías o imágenes en las que el Titular aparezca, ubicación, geolocalización, georeferenciación y/o bluetooth; Cuando haya lugar a dicho Tratamiento, LA COMPAÑÍA deberá cumplir con las obligaciones expresadas previamente. Así mismo, ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales Sensibles. Si este no desea hacerlo y los datos corresponden o se requieren para acceder a las facilidades o servicios de las Apps o plataformas digitales, se entenderá que el Titular que manifiesta su negativa no está dispuesto a suscribirse y en consecuencia no se conservará ningún dato de este.

Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

La Compañía realizará el Tratamiento de los Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, atendiendo al interés superior de los mismos y procurando el respeto a sus derechos prevalentes. Cuanto se trate de información de menores de edad, La Compañía velará porque esta sea la pertinente y adecuada para el desarrollo de las finalidades descritas en esta política y autorizadas por su representante legal, sin perjuicio de que el menor ejerza su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

2. DERECHOS DE LOS TITULARES

La Compañía, reconocerá a favor del titular los siguientes derechos en los términos legales establecidos por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c. 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;
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato 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 han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

3. MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO

Para el ejercicio de los derechos de los titulares, clientes, usuarios y otros interesados, y la atención de consultas y reclamos, la compañía pone a disposición los siguientes canales: la sección “**Más**” dentro de la aplicación de la Compañía, la línea nacional de servicio al cliente +57 304 432 1736 y el correo electrónico contacto@wellnestfamily.com.

Personas a las que se les puede suministrar información:

- a. A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c. A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

4. VIGENCIA Y CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS

La política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía fue actualizada en el mes de junio de 2025. A partir de esta fecha, la Compañía informará cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales o en el Aviso de Privacidad por medio de su página web o en cualquier otro medio que considere pertinente.