



Wellnest Family S.A.S.

Política de Tratamiento de datos

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 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. ALCANCE

La Ley 1581 de 2012 constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia, la cual tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas 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; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. El régimen de protección de datos personales no será de aplicación a las bases de datos o archivos:

- a. Mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- b. Tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control, del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- c. Tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d. Información periodística y otros contenidos editoriales.
- e. Regulados por la Ley 1266 de 2008 (Habeas Data: Datos financieros y crediticios)
- f. Regulados por la Ley 79 de 1993 (Censos de población y vivienda en todo el territorio nacional).

2. NORMAS APLICABLES

- a. Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra los derechos a la intimidad, buen nombre y a la protección de Datos Personales o hábeas data.

- b. Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales.
- c. Decreto 1377 de 2013, que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la Información, las transferencias de Datos Personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de Datos Personales.
- d. Decreto 886 de 2014, que reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 en lo relacionado con el Registro Nacional de Bases de Datos.
- e. Cualquier otra disposición que modifique, reglamente, sustituya o derogue las normas anteriormente mencionadas.

3. DEFINICIONES

- a. **Aviso de privacidad:** 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.
- b. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c. **Causahabiente:** Es aquella persona física o jurídica que se ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. Es similar al dato sensible.
- f. **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, el número de cédula (artículo 213 del Código Electoral), a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gaceta, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. El Tratamiento de estos datos se puede llevar a cabo sin la autorización previa del Titular, pero el Tratamiento a dichos datos se debe ceñir a los principios y deberes consagrados en la Ley 1581 del 2012.
- g. **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la ley 1266 de 2008.
- h. **Dato sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política,

las convicciones religiosas 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.

- i. **Encargado del Tratamiento:** 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.
- j. **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD):** Es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país. El registro será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.
- k. **Responsable del Tratamiento:** 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.
- l. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- m. **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 es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país. Cuando se trate de transferencia internacional de datos, la jurisdicción deberá proporcionar niveles adecuados de protección de datos
- n. **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 objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable. La transmisión contará con un contrato en los términos del artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.
- o. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales la Compañía se guiará por los siguientes principios:

- a. **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** Es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b. **Principio de finalidad:** Debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.
- c. **Principio de libertad:** Sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, con excepción de la existencia de un mandato legal o judicial.

- d. **Principio de veracidad:** No podrán tratarse Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error; en tal sentido, para su Tratamiento los Datos Personales deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- e. **Principio de transparencia:** El Titular de los Datos Personales que se encuentren en poder de la Compañía, tendrá derecho a obtener información acerca de la existencia de sus datos.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** Se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales y de lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen. Por lo tanto, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas autorizadas en la legislación aplicable. Con excepción de la información pública, los Datos Personales en poder de la Compañía no serán publicados en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso a dicha información pueda realizarse exclusivamente por parte del Titular o los terceros que este autorice.
- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable o Encargado, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.
- i. **Principio de necesidad y proporcionalidad:** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.
- j. **Principio de temporalidad o caducidad:** El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado. La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- k. **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales:** La normatividad se interpretará en el sentido en que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el

derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

5. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Compañía solicitará al titular la autorización para el tratamiento de sus datos personales, a más tardar en el momento de recolección de sus datos, de igual manera informará los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos, datos relacionados con el Registro Civil de las Personas y datos excluidos de la aplicación de la Ley 1581 de 2012 señalados en el alcance del presente documento.

La Compañía velará por el uso adecuado de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos complementarios. El tratamiento de estos datos está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros: que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

La Compañía, no realizará tratamiento de datos sensibles, excepto cuando el titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización, y las demás excepciones establecidas por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

La compañía, podrá transferir o transmitir datos personales a entidades que pertenezcan o lleguen a pertenecer a nuestro Grupo Económico, a sus filiales y/o subsidiarias y a terceros autorizados por la ley, para llevar a cabo los usos y finalidades autorizadas.

6. 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.
- 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 a 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 aclara que la app puede utilizarse sin esta información, aunque algunas funcionalidades se verán limitadas.

Tratamiento de Documentos Relacionados con la Salud:

Ningún documento relacionado con la salud podrá ser tratado sin la Autorización de Tratamiento de Datos otorgada por el titular o representante legal.

Tipos de datos tratados:

1. Documentos médicos: historias clínicas, diagnósticos, exámenes de laboratorio e imágenes diagnósticas, otras imágenes y/o documentos médicos que el usuario desee almacenar.
2. Fórmulas médicas y certificados de vacunas.
3. Documentos de identificación necesarios para la gestión del núcleo familiar.
4. Otros documentos relacionados con la salud o que sean sensibles.

Finalidad del tratamiento:

1. Facilitar el almacenamiento seguro y centralizado de información de salud del núcleo familiar.
2. Brindar acceso exclusivo al usuario titular para consulta y gestión de documentos.

Medidas de seguridad:

1. Cifrado en tránsito y en reposo para todos los documentos almacenados.
2. Acceso restringido únicamente al titular de la cuenta autenticado.
3. Prohibición de compartir y/o comercializar los documentos con terceros.
4. Prohibición de acceso y/o consulta de los documentos, a personas diferentes al titular o representante legal. Incluidos los responsables y encargados de la información.

Transferencia y almacenamiento:

1. Los datos se alojan en servidores con estándares internacionales de seguridad y cumplimiento normativo.
2. En caso de transferencia internacional de datos, se realiza únicamente hacia países con nivel adecuado de protección de datos reconocido por la autoridad colombiana.

Carácter opcional:

El suministro de documentos relacionados con la salud es facultativo; la app puede utilizarse sin esta información, aunque algunas funcionalidades se verán limitadas.

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.

5. DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La Compañía, como responsable del tratamiento de datos personales cumplirá con los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, en cualquier medio, copia de la autorización otorgada por el Titular cuando esta sea requerida.
- c. Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y sus derechos.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministren a terceros, a quienes la Compañía en su calidad de responsable de la información les hubiere encargado su tratamiento, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento y velar por su oportuna actualización.
- g. Rectificar la información cuando esté incorrecta e informar este hecho al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento, el cumplimiento de las condiciones mínimas de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando algún Dato Personal se encuentre en discusión por parte del Titular.
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Adicionalmente, en los casos en que actué como Encargado del tratamiento, cumplirá con los siguientes deberes adicionales:

- p. Garantizar al Titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- q. Conservar la información bajo condiciones de seguridad que propendan por evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- r. Realizar la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales que tenga a su cargo.
- s. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- t. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares.
- u. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- v. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- w. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- x. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

6. 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.

7. 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.

8. VIGENCIA Y CAMBIOS EN LAS POLÍTICAS

La política de Tratamiento de Datos Personales de la Compañía fue actualizada en el mes de agosto 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.