

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES Y CONSUMIDORES DE MONDELEZ

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales (la “Política”) regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos de clientes y/o consumidores actuales y potenciales de Mondelez Colombia SAS (“Mondelez”), de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y el Decreto 1074 de 2015, por medio de los cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

1. Información del Responsable del Tratamiento de la información personal

La empresa responsable del tratamiento de los datos personales es:

- Razón social: Mondelez Colombia SAS
- Domicilio: Cali
- Dirección: Calle 35N # 6ABis 100, Porteria Norte Carvajal
- Email: seguridad.recepcion.cali@mdlz.com
- Teléfono: 572 489 27 00

2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad

Los datos personales de clientes y/o consumidores actuales y potenciales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificadas, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo a la naturaleza de los datos y de las finalidades establecidas en esta Política.

2.1 Tratamiento de Datos personales de naturaleza pública y privada.

Mondelez accede a datos de sus clientes y/o consumidores tales como sus nombres, número de cédula, correos electrónicos, teléfonos fijos y celulares, entre otros. Estos datos son recolectados con las siguientes finalidades:

- Cumplimiento de obligaciones comerciales en el marco de relaciones contractuales.
- Procesar y asegurar el cumplimiento y entrega de los productos y/o servicios adquiridos por los clientes y/o consumidores de Mondelez, así como elaborar la facturación correspondiente.
- Envío de publicidad sobre productos y servicios de Mondelez.
- Ofrecimiento de productos de las distintas líneas comerciales de Mondelez.
- Comunicar descuentos, promociones y nuevos lanzamientos de productos.
- Realizar análisis y perfilamientos de los clientes y/o consumidores que permita definir los productos que se acomodan a sus gustos y preferencias de compra.
- Comunicar la realización de actividades [comerciales], concurso y eventos organizados por Mondelez.
- Realizar investigaciones de mercado y hábitos de consumo, análisis estadísticos y reportes de comportamiento de clientes y/o consumidores.
- Diseñar y ofrecer programas de lealtad y beneficio para los clientes.
- Envío de encuestas de satisfacción o cualquier otro mecanismos para evaluar la calidad de los productos y servicios prestados por Mondelez.

En el evento en el que Mondelez realice el tratamiento de datos de contacto corporativo de personas naturales que representan a los clientes (personas jurídicas), este tratamiento se limitará al desarrollo del negocio con el respectivo cliente.

2.2 Tratamiento de datos sensibles:

Mondelez tratará datos sensibles como fotografías, videos o situaciones relacionadas con el estado de salud que el cliente considere necesario reportar, con ocasión del uso de los servicios y/o productos de Mondelez. Para estos efectos, Mondelez dará aplicación a las disposiciones legales sobre tratamiento de datos sensibles, incluyendo las siguientes:

- a) Obtener autorización explícita del Titular para el tratamiento, informando el carácter facultativo de la misma. Esta autorización será implementada en toda recolección de datos sensibles, salvo en los siguientes casos en los que no se requiere autorización por disposición legal:
 - (i) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
 - (ii) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
 - (iii) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
 - (iv) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

En los casos en que Mondelez tenga acceso a datos sensibles el tratamiento de los mismos se realizará con las siguientes finalidades:

- Las fotografías y videos pueden ser utilizados para publicitar concursos y actividades comerciales organizadas por Mondelez. Estas fotografías y videos podrán ser publicadas a su vez en redes sociales.
- Procesar y dar respuesta satisfactoria a peticiones, quejas y reclamos en relación con los productos y/o servicios.

2.3 Tratamiento de datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes:

Mondelez podrá tratar datos de niños, niñas y adolescentes. Esta información es recolectada con la autorización de los padres o de las personas facultadas legalmente para ello, bajo los requisitos señalados en la regulación de protección de datos. Por esta razón, las finalidades que tiene la recolección de estos datos son:

- Comunicar a los padres de familia o los representantes del menor el lanzamiento o venta de productos de Mondelez dirigidos a menores de 18 años.
- Envío de regalos dirigidos a niños y adolescentes, con el objetivo de promocionar nuevos productos y mantener relaciones comerciales establecidas por Mondelez.

3. Transferencias y Transmisiones de datos personales de clientes y/o consumidor:

Mondelez almacena los datos personales de sus clientes y/o consumidor en bases de datos que son de acceso global por parte empresas afiliadas y pertenecientes al mismo grupo empresarial. Por esta razón, sus datos podrían ser transferidos a países como Argentina, Brasil, Costa Rica, Estados Unidos, República Dominicana, El Salvador, Perú y Venezuela, entre otros

Los países donde Mondelez cuentan con subsidiarias y donde sus datos podrían llegar a ser conocidos son los siguientes:

Alemania, Argentina, Arabia Saudita, Australia, Austria, Bahamas, Bahréin, Bélgica, Bielorrusia, Bolivia, Botswana, Brasil, Islas Vírgenes Británicas, Bulgaria, Canadá, Chile, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, República Dominicana, Ecuador, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, España, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Filipinas, Finlandia, Francia, Georgia, Ghana, Gran Bretaña, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, Hong Kong, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Italia, Jamaica, Japón, Kazajistán, Kenia, Latvia, Líbano, Lituania, Luxemburgo, Malasia, Mauricio, Méjico, Marruecos, Namibia, Nueva Zelanda, Nicaragua, Nigeria, Noruega, Pakistán, Panamá, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Rumania, Rusia, Serbia, Singapur, Sud África, Suecia, Suiza, Taiwán, Tailandia, Trinidad, Túnez, Turquía, Uruguay, Venezuela y Zimbabue

Así mismo, Mondelez realiza transmisiones de datos personales de sus clientes y/o consumidor debido a que proveedores de servicios, como los administradores del Contact Center, se encuentran fuera del país. Mondelez ha implementado las autorizaciones y contratos de transmisión necesarios para dicho fin.

4. Derechos que le asisten como Titular de los datos

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25), el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Mondelez, en su calidad de Responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo 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 a Mondelez, en su calidad de Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento según lo previsto en el numeral 4° del artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015.
- c) Ser informado por Mondelez, 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 Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Mondelez.
- 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 la ley y la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

5. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

El área de atención a los consumidores es Consumer Relation y para los clientes el área de Trade y Ventas, estas áreas serán responsables de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Titular de la información personal.

6. Procedimiento para ejercer los derechos del Titular de los datos

6.1 Procedimiento para acceso y de consulta

El Titular de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información que repose en las bases de datos en posesión de Mondelez, para lo cual deberán comunicar la correspondiente petición al correo electrónico seguridad_recepcion.cali@mdlz.com o comunicarse al 572 489 27 00. También será posible formular estas peticiones por escrito, y radicarla de lunes a viernes en horario 8:00 AM – 12:00 M y 2:00 PM a 5:00 PM, en la Calle 35N # 6ABis 100, de la ciudad de Cali

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y 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.

6.2 Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamos

El Titular, o sus causahabientes, que consideren que la información contenida en las base de datos de Mondelez debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante Mondelez el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, de conformidad con el artículo 15 de la ley 1581 de 2012:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud que puede ser enviada al correo seguridad_recepcion.cali@mdlz.com o radicando una comunicación por escrito de lunes a viernes en horario 8:00 AM – 12:00 M y 2:00 PM a 5:00 PM, en la Calle 35N # 6ABis 100, de la ciudad de Cali
- b) Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- c) La solicitud debe contener la siguiente información:
 - (i) La identificación del Titular.
 - (ii) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
 - (iii) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante.
 - (iv) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
 - (v) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
 - (vi) Los documentos que se quiera hacer valer.
 - (vii) Firma, número de identificación y huella.
 - (viii) Radicación en original.
- d) Si el reclamo resulta incompleto, Mondelez requerirá al interesado 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 el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- e) Si el Área que recibe el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- f) 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. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- g) 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.

6.3 Supresión de Datos

El Titular tiene el derecho a solicitar a Mondelez la supresión (eliminación) de sus datos personales y en especial cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Mondelez.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- (i) La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- (ii) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- (iii) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

6.4 Revocatoria de la Autorización.

El Titular de los datos personales puede revocar el consentimiento al Tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

6.5 Período de Vigencia de la Base de Datos.

Los datos personales de clientes y/o consumidores recolectados por Mondelez se conservarán por un periodo de tiempo necesario y proporcional de acuerdo con las respectivas finalidades del tratamiento señaladas en esta Política, salvo en aquellos casos en los que la ley disponga un término distinto.

Adicionalmente, Mondelez procederá a suprimir los datos personales de clientes y/o consumidores cuando así lo requieran los Titulares, de acuerdo con lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, así como con lo establecido en esta Política.

7. Seguridad de la Información.

En desarrollo del principio de seguridad, Mondelez ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y Mondelez no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros, a excepción de un pedido expreso del Titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

8. Vigencia de la Política.

Esta política es la actualización de la Política de Protección de Datos Personales en WACAM vigente a partir del 1 de agosto de 2013. Esta actualización rige a partir del 31 de enero de 2020. Cualquier cambio sustancial en esta política será dado a conocer mediante un anuncio en la página web <https://www.mondelezinternational.com/Colombia>

El término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.