

# **POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ABBASTI S.A.S**

## **1) INTRODUCCIÓN**

Cuando utiliza la Plataforma Digital **ABBASTI** (aplicación y sitio web), nos confía su información. Nos comprometemos a no defraudar su confianza. Para ello, lo primero que queremos hacer es ayudarle a entender nuestras prácticas de privacidad. La Aceptación de la siguiente política de privacidad y tratamiento de datos personales, implica conocimiento previo, expreso e informado, así como voluntad manifiesta de quedar vinculado por su contenido.

Igualmente, esta política describe la información que recopilamos, cómo la utilizamos y compartimos, así como las opciones que tiene en relación con la misma, y está basada y complementada de acuerdo a los parámetros establecidos por la ley Estatutaria 1581 de 2012, por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Última actualización:** 30 de julio de 2019

## **2) AMBITO DE APLICACIÓN**

En concreto, esta política se aplica a:

**Usuarios:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, utilice o haya creado una cuenta en La Plataforma con el fin de adquirir los servicios ofrecidos.

**Repartidores:** Personas encargada de entregar físicamente los bienes solicitados por parte de los Usuarios en la Plataforma

**Operadores de la plataforma:** Encargado de administrar operativamente y funcionalmente la Plataforma, representado por ABBASTI S.A.S., o por la persona natural o jurídica que ésta designe.

La política también se aplica a aquellas personas que proporcionan información a ABBASTI en el ámbito de una app para usar nuestros servicios y a aquellas cuya información reciba ABBASTI como consecuencia de la prestación de sus servicios. Todas las personas sujetas a esta política se denominan “usuarios” en el contexto de la misma.

Las prácticas descritas en la presente política están sujetas a la legislación Colombiana vigente.

## **3) INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS Y SU TRATAMIENTO**

La siguiente información es recopilada y tratada por ABBASTI o en su nombre:

**Información que proporciona el usuario:** recopilamos información cuando el usuario crea o actualiza su cuenta de ABBASTI. Esta información puede incluir su nombre, email, número de teléfono, nombre de inicio de sesión y contraseña, dirección, información bancaria o de pago (incluida la información de verificación de

pago relacionada). Además, incluye las preferencias y configuraciones seleccionadas en la cuenta de ABBASTI.

La finalidad de este tipo de información es contar con un medio idóneo de contacto, registro y parametrización de la cuenta de cada usuario.

**Información sobre la ubicación:** En función de los servicios de ABBASTI que se utilicen y de la configuración de la app o los permisos del dispositivo, podemos recopilar información precisa o aproximada a través de datos como GPS, dirección IP y wifi. Mediante el acceso a esta información, podremos tramitar su solicitud de servicio o pedido.

**Información sobre transacciones:** Recopilamos datos de las transacciones relacionadas con el uso que se haga de los servicios, entre los que se incluyen la información sobre el tipo de servicios que se solicitan o se proporcionan, los detalles del pedido, la información de entrega, la fecha y hora en la que se realizó el servicio, la cantidad que se cobró, la distancia recorrida y la forma de pago. Esta información nos permitirá actualizar y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

**Información de uso:** Recopilamos información sobre la interacción de los usuarios con nuestros servicios. Esta información incluye, por ejemplo, las fechas y las horas de acceso, las características de las apps o las páginas visualizadas, el bloqueo de la app u otra actividad del sistema, el tipo de navegador y los sitios o servicios de terceros que se estuvieran utilizando antes de interactuar con nuestros servicios. En algunos casos, recopilamos esta información mediante cookies, etiquetas de píxel y otras tecnologías similares que crean y mantienen identificadores únicos. Esta información nos permitirá actualizar y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

**Información del dispositivo:** Es posible que recopilemos información sobre los dispositivos que se utilicen para acceder a nuestros servicios como, por ejemplo, el modelo de hardware, la dirección IP, el sistema operativo y la versión del mismo, software, nombres y versiones de archivos, idiomas preferidos, identificadores de dispositivos, identificadores de publicidad, números de serie, información del movimiento del dispositivo e información sobre la red móvil. Esta información, nos permitirá perfilar mejor a nuestros usuarios.

**Datos de comunicaciones:** Permitimos que los usuarios se comuniquen entre ellos y con ABBASTI a través de las apps, los sitios web y otros servicios de ABBASTI. Por ejemplo, eventualmente permitimos que los repartidores y destinatarios, se llamen o se escriban. Para proporcionar este servicio, ABBASTI recibe información sobre las llamadas y los mensajes como, por ejemplo, la fecha y la hora en la que se envió el mensaje de texto o se hizo la llamada, y el contenido de las comunicaciones. Es posible que ABBASTI también utilice esta información para motivos relacionados con su servicio de asistencia al cliente (esto incluye, por ejemplo, la resolución de disputas entre usuarios y/o repartidores), para protección y seguridad, para mejorar nuestros productos y servicios y para la realización de análisis.

**Tipo de datos recopilados y tratados:** Le informamos que en ningún momento ABBASTI recopilará o tratará Datos Sensibles de sus usuarios. Absténgase de divulgar a otros usuarios, así como de publicar en la plataforma, cualquier información que potencialmente afecte su intimidad o cuyo uso indebido puede generar su discriminación (origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, pertenencia a sindicatos, relativos a la salud, vida sexual y datos biométricos). La plataforma ABBASTI no será en ningún caso responsable de perjuicios derivados de la divulgación de este tipo de información mediante su plataforma digital, toda vez que advierte de antemano, que no recopilará ni tratará información de esta naturaleza.

**Datos de menores de edad:** Es prioridad de esta Política de privacidad y Tratamiento de datos personales, la salvaguarda y respeto de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores de edad, salvo autorización expresa por parte de sus padres o acudientes.

#### **4) CÓMO UTILIZAMOS LA INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS**

ABBASTI utiliza la información que recopila con distintos fines:

##### **a. Ofrecer servicios y funciones.**

ABBASTI utiliza la información que recopila para ofrecer, personalizar, mantener y mejorar sus productos y servicios, así como realizar las siguientes actividades:

- Crear y actualizar su cuenta.
- Verificar su identidad.
- Permitir el transporte, las entregas y otros servicios. el procesamiento automatizado de su información para permitir una forma de determinar el importe de un viaje según factores variables de forma permanente, como la estimación de tiempo y distancia de la ruta prevista, la estimación de tráfico y el número de repartidores que utilizan ABBASTI en un momento dado.
- Procesar o facilitar el pago de los servicios.
- Ofrecer, obtener, proporcionar o facilitar soluciones de seguros y financiación relacionadas con nuestros servicios.
- Controlar el progreso de su viaje o pedido.
- Activar funciones para personalizar su cuenta de ABBASTI, como crear marcadores de sus lugares favoritos y facilitar el acceso a destinos anteriores.
- Llevar a cabo operaciones internas necesarias para ofrecer nuestros servicios, como corregir errores de software y problemas operativos, realizar análisis de datos, pruebas y estudios o supervisar y analizar las tendencias de uso y actividad.

##### **b. Protección y seguridad**

Utilizamos sus datos para mantener la protección, seguridad e integridad de nuestros servicios y usuarios. Para ello, realizamos actividades como:

- Seleccionar a los repartidores antes de permitirles usar nuestros servicios e investigarlos de forma periódica mediante la comprobación de antecedentes para evitar la participación de repartidores poco seguros.
- Usar información de los dispositivos de los repartidores para identificar hábitos de conducción poco seguros, como el exceso de velocidad o la brusquedad en frenadas y aceleraciones, y para concientizarlos de tales hábitos.
- Usar información de dispositivos, ubicación, perfil, uso u otro tipo para prevenir, detectar y combatir fraudes y actividades que entrañen un riesgo para la seguridad. Incluye el procesamiento de esta información, en determinados países, para identificar las prácticas o patrones que indican fraude o riesgo de incidentes de seguridad.
- Utilizar las valoraciones de los usuarios para fomentar la mejora del servicio y como base para desactivar a los usuarios con valoraciones insuficientes.

##### **c. Asistencia al cliente**

ABBASTI utiliza la información que recopila para ayudarle cuando contacte con nuestro servicio de asistencia y con los siguientes fines:

- Dirigir sus preguntas al empleado más adecuado del servicio de asistencia al cliente.
- Investigar y resolver sus dudas.
- Supervisar y mejorar las respuestas de nuestro servicio de asistencia al cliente.

#### **d. Investigación y desarrollo**

Podemos utilizar la información que recopilamos para probar, investigar, analizar y desarrollar productos. Esto nos permite mejorar y reforzar la seguridad de nuestros servicios, desarrollar nuevas funciones y productos, así como facilitar soluciones de seguros y financiación relacionadas con nuestros servicios.

#### **e. Comunicaciones entre usuarios**

ABBASTI utiliza la información que recopila para permitir las comunicaciones entre los usuarios. Por ejemplo, un repartidor puede enviar un mensaje de texto o llamar al destinatario de una entrega para facilitarle información sobre el pedido.

#### **f. Comunicaciones desde ABBASTI**

ABBASTI puede usar la información que recopila para comunicarse con usted en relación con productos, servicios, promociones, estudios, encuestas, noticias, actualizaciones y eventos.

ABBASTI también puede utilizar la información para promocionar y procesar concursos y sorteos, entregar premios y ofrecerle publicidad y contenidos relacionados con nuestros servicios y los de nuestros socios comerciales.

#### **g. Procedimientos y requerimientos legales**

Podemos utilizar la información que recopilamos para investigar o dirigir reclamaciones o litigios relacionados con el uso que hace de los servicios de ABBASTI, según lo permita la legislación vigente o como respuesta a las solicitudes de reguladores, entidades gubernamentales y organismos oficiales.

### **Nombramiento del responsable del tratamiento de datos**

Considerando sus cualidades personales, y luego de un riguroso proceso de selección, la empresa ABBASTI ha decidido designar como responsable del tratamiento de datos personales a la sociedad/ al señor **XXXXXXXXXX** mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía/NIT **XXXXXXXXXXXX**, domicilio, teléfono y correo: Lo anterior, en los términos del Art. 12 literal d), 17 y 18 L.1581 de 2012

## **5) SUS DERECHOS**

Usted podrá ejercer los derechos descritos en el presente apartado ante su responsable del Tratamiento de Datos y el responsable del Tratamiento de los Datos de Pago aplicable enviando un correo electrónico a [servicioalcliente@abbasti.com](mailto:servicioalcliente@abbasti.com). Para atender esta consulta, contamos con un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Tenga en cuenta que podríamos pedirle que verifique su identidad y requerimiento antes de tomar cualquier acción

que haya solicitado. Podrá ejercer sus derechos, entre otros frente a consulta de datos recopilados y tratados, datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

#### **a. Administración de su información**

Usted podrá acceder y actualizar algunos de sus datos a través de las funcionalidades de su Cuenta. También podrá escribirnos, con el fin de saber cuáles son los datos personales que hemos recopilado. Usted será responsable de mantener su información personal actualizada. En cualquier momento, podrá igualmente consultarnos sobre los datos que hemos recopilados durante la prestación del servicio. Así mismo, podrá revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

#### **b. Rectificación de información incorrecta o incompleta**

Usted tiene derecho a pedirnos que rectifiquemos cualquier información personal incorrecta o incompleta relativa a usted (y que no pueda modificar usted en su Cuenta de ABBASTI).

#### **c. Retención y eliminación de los datos**

En general, retenemos su información personal durante todo el tiempo que resulte necesario para la ejecución del contrato formalizado entre usted y nosotros y para cumplir nuestras obligaciones legales. En ciertas jurisdicciones, puede solicitar que toda su información personal se elimine por completo, para lo cual deberá tenerse en cuenta lo dispuesto en el numeral 9 de la presente política de privacidad.

#### **d. Presentación de reclamaciones**

Usted tiene el derecho de presentar quejas sobre nuestras actividades de procesamiento de datos mediante la presentación de una queja con nuestro oficial de protección de datos que puede ser contactado en la sección "Contáctenos".

### **6) SEGURIDAD**

Nosotros adoptamos y actualizamos continuamente medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para contribuir a la protección de su información e impedir que ésta sea destruida o modificada sin autorización o que se acceda a la misma sin permiso. Si usted conoce o tiene motivos para creer que las credenciales de su Cuenta de ABBASTI han sido objeto de pérdida, sustracción, apropiación indebida o están en riesgo por algún otro motivo o si sabe o sospecha que se ha utilizado su Cuenta de ABBASTI sin autorización, póngase en contacto con nosotros.

### **7) ELIMINACIÓN Y RETENCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

ABBASTI necesita información de los perfiles de usuario para proporcionar sus servicios y la conserva durante el tiempo que usted mantiene su cuenta de ABBASTI.

ABBASTI conserva determinada información, entre la que se incluye información de transacciones, ubicación, dispositivo y uso. Una vez que dicha información ya no sea necesaria para proporcionar los servicios de ABBASTI, ofrecer asistencia al cliente, mejorar la experiencia de usuario u otros fines operativos, se tomará medidas para evitar el acceso a esta información o su uso con cualquier fin que no sea el cumplimiento de estos requisitos o por motivos de seguridad, prevención y detección de problemas de seguridad y fraude.

Puede solicitar que se elimine su cuenta en cualquier momento a través del sitio web de ABBASTI.

Tras recibir esta solicitud, ABBASTI elimina la información que no se debe conservar. En determinadas circunstancias, ABBASTI no podrá eliminar su cuenta, por ejemplo, si aún queda crédito o hay reclamaciones o disputas sin resolver. Una vez resuelto el problema, se eliminará su cuenta como se ha descrito anteriormente.

ABBASTI también podrá conservar determinada información si es necesaria para sus intereses comerciales legítimos, como prevención del fraude, mejora de la seguridad y protección de los usuarios. Por ejemplo, si ABBASTI cierra la cuenta de un usuario por un comportamiento peligroso o incidentes relacionados con la seguridad, podrá conservar cierta información sobre la cuenta para evitar que el mismo usuario abra otra en el futuro.

## **8) CAMBIOS Y ACTUALIZACIÓN A LA POLÍTICA DE SEGURIDAD**

ABBASTI se reserva el derecho a modificar la presente Política de Privacidad en cualquier momento con arreglo a esta disposición. Si hacemos cambios en la presente Política de Privacidad, nosotros publicaremos la versión revisada de esta en la Plataforma de ABBASTI y actualizaremos la fecha “Última actualización”, que figura al comienzo del presente documento, así mismo te lo notificaremos a través de las aplicaciones de ABBASTI o a través de otro medio, como por email. Conforme a lo establecido por la ley aplicable, al usar nuestros servicios tras haber recibido dicha notificación, estarás aceptando las actualizaciones de la política.

Te recomendamos que revises de forma periódica la presente política para obtener la información más actualizada sobre nuestras prácticas de privacidad. Si lo deseas, también pondremos a tu disposición las versiones previas de nuestras políticas de privacidad para que puedas consultarlas.

## **9) AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR**

El consentimiento y autorización por parte del Titular de la información es un requisito constitucional y legal que deben cumplir las personas responsables del tratamiento de datos personales. El consentimiento debe ser Previo, Expreso e Informado.

Todos los visitantes de las Plataformas digitales de ABBASTI deben registrarse y autorizar el tratamiento de los datos personales para poder hacer uso de los servicios ofrecidos. Por tanto, en cada uno de los sistemas, se encuentra una casilla que dice “Política de privacidad y Tratamiento de Datos Personales”, la cual debe ser leída y aceptada para poder continuar con el uso de los servicios ofrecidos.

## **10) CONTÁCTENOS**

Si usted tiene alguna duda o queja acerca de la presente Política de Privacidad o sobre las prácticas de manipulación de información de ABBASTI, podrá ponerse en contacto con nosotros escribiendo al correo electrónico [servicioalcliente@abbasti.com](mailto:servicioalcliente@abbasti.com)

Los mensajes serán atendidos en un máximo de 48 horas y resueltos definitivamente en un tiempo de cinco días (5) según lo establecido por la legislación vigente y por las políticas internas de ABBASTI para la atención de PQR.

Cualquier reclamo derivado del Tratamiento de sus Datos Personales, deberá ser igualmente tramitado por este medio. Dicho Reclamo, será atendido en los términos del Art. 15 de la L.1581 de 2012.