



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Nuestra Política de Protección se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **FABRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.** en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, en él se describen los mecanismos por medio de los cuales se garantiza un manejo adecuado de toda la información personal recolectada en sus bases de datos, con el fin de permitir a los titulares el ejercicio del derecho de Hábeas Data

Identificación del Responsable del Tratamiento de Datos Personales

FABRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S , es una empresa dedicada a la fabricación, mantenimiento, instalación y reparación de todo tipo de escaleras; Nuestros productos son diseñados, estructurados y construidos bajo normas internacionales por personal altamente calificado que desarrolla sus actividades dentro de un marco de confianza y respeto para con nuestros clientes y el medio ambiente.	
NIT:	830500875-4
DIRECCION:	Avenida Calle 19 No 16ª 31 Barrio La Favorita, Localidad Los Mártires
TELEFONO:	284 17 11
LINEA GRATUITA NACIONAL:	01 800 113 121
CORREO ELECTRONICO:	controlinterno@escalerasfan.es

CAPITULO I DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Clientes:** Persona natural o jurídica, pública o privada con los cuales FANES tiene una relación comercial.
- **Consumidores:** Persona natural o jurídica, pública o privada que consume los bienes producidos por la empresa.



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.
- **Dato sensible:** Información que afecta 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- **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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **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.
- **Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **Términos y Condiciones:** marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- **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.
- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



CAPITULO II SOBRE LA FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

- Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para usos internos y contractuales.
- Controlar el acceso a las oficinas de la empresa y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas.
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.
- Transferir la información recolectada a distintas áreas de FANES cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudo de cartera y cobros administrativo, tesorería, contabilidad, contratación en general, nomina, entre otros).
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- Registrar sus datos personales en los sistemas de información de la empresa y en sus bases de datos comerciales y operativos.
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.**

CAPITULO III SOBRE PRINCIPIOS PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Para el Tratamiento de los Datos Personales, **FABRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.** aplicará los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

- Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen. (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios)
- Principio de Finalidad: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política y la ley, la cual debe ser informada al Titular.



- Principio de Libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de Transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable de dicho tratamiento o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de Acceso y Circulación Restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones constitucionales y legales. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la citada ley.
- Principio de Seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la ley se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 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 y en los términos de la misma.

CAPITULO IV

SOBRE EL TRATAMIENTO Y USO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR FÁBRICA DE ESCALERAS FANES SAS

FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales y/o jurídicas con quienes tiene o ha tenido relación comercial, laboral etc. sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

ARTICULO 1. DATOS PERSONALES DE NUESTROS CLIENTES:

- Para cumplir las obligaciones contraídas por FANES con sus Clientes y Consumidores al momento de adquirir nuestros productos.
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los productos ofrecidos por la empresa.
- Enviar información sobre ofertas relacionadas con productos que ofrece FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Consumidores y Clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y evaluación de la calidad del servicio.
- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos;
- Capacitar vendedores y agentes en aspectos básicos de gestión comercial de los productos ofrecidos por FANES;
- Permitir que compañías vinculadas a **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.**, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado tratamiento de los datos personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés;
- Controlar el acceso a las oficinas de y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas;
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de FANES, incluyendo descargas de contenidos y formatos.

ARTICULO 2. DATOS PERSONALES DE NUESTROS EMPLEADOS:

- Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad
- Desarrollar las actividades propias de la gestión de Recursos Humanos y SST dentro de **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.**, tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras.
- Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable.
- Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros.
- Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
- Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización.
- Planificar actividades empresariales.



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

ARTICULO 3. DATOS DE PROVEEDORES:

- Para invitarlos a participar en procesos de selección y a eventos organizados o patrocinados por **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S**;
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones.
- Para hacer el registro en los sistemas informáticos de FANES.
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes.

ARTICULO 5. DATOS PERSONALES DE NUESTROS ACCIONISTAS:

- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de FANES;
- Para el pago de dividendos;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a los accionistas para las finalidades anteriormente mencionadas.

CAPITULO V

SOBRE LOS DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ARTICULO 6. FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, FANES hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

ARTICULO 7. FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

CAPITULO VI

SOBRE LOS DERECHOS QUE LE ASISTEN COMO TITULAR

ARTICULO 8. Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S**, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- Conocer los Datos Personales sobre los cuales **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES SAS** está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES** para el Tratamiento de sus Datos Personales.



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

- Ser informado por **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES**, previa solicitud, respecto del uso que ésta les ha dado a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- Solicitar a **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES** la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 13 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y la empresa, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:
 - Por el Titular.
 - Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
 - Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - Por estipulación a favor de otro o para otro.

CAPITULO VII SOBRE EL ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

ARTICULO 9. GERENCIA tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta Política. Para el efecto, todos los trabajadores que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de FANES, están obligados a reportar estas Bases de Datos a GERENCIA y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

ARTICULO 10. La GERENCIA también ha sido designada por **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S** como responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. Para realizarlas pueden dirigirse a las oficinas que se encuentran ubicadas en el domicilio: AV Calle 19 N° 16^a -31 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia, y puede contactarse a través del correo electrónico: controlinterno@escalerasfan.es.



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

CAPITULO VIII SOBRE LA AUTORIZACIÓN

ARTICULO 11. FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento

- Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LA **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES**, tales como:
- Por escrito, diligenciando un formato de autorización para el Tratamiento de Datos Personales determinado por **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES**.
- De forma oral, a través de una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

Nota: En ningún caso **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S** asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

CAPITULO IX SOBRE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y DATOS SENSIBLES.

ARTICULO 12. Tratamiento de Datos Sensibles

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, FANES informará al Titular:

- Que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

Adicionalmente, la empresa tratará los datos sensibles recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza. Para este fin, FANES ha implementado medidas administrativas, técnicas y jurídicas contenidas en sus Políticas y Procedimientos, de obligatorio cumplimiento para sus empleados y, en tanto sea aplicable, a sus proveedores, compañías vinculadas y aliados comerciales.



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4
Avenida Calle 19 No. 16A - 31
PBX: 284 1711
e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es
www.escalerasfan.es
Bogotá, D.C. Colombia

ARTICULO 13. Tratamiento de datos personales de menores de edad

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, **FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S** sólo realizará el Tratamiento, correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, la empresa deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, 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.

CAPITULO X SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

ARTICULO 14. Los Titulares de Datos Personales tratados por Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S. tienen derecho a acceder a sus Datos Personales y a los detalles de dicho Tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando consideren que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al Tratamiento de los mismos para fines específicos.

Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

- Comunicación dirigida a GERENCIA Y/O SERVICIO AL CLIENTE en la siguiente dirección: Avenida Calle 19 No 16ª 31 BOGOTÁ D.C
- Solicitud presentada al correo electrónico: controlinterno@escalerasfan.es servicioalcliente@escalerasfan.es,
- Solicitud presentada a través del teléfono 284 1711 Ext 102 servicio al cliente

Estos canales podrán ser utilizados por Titulares de datos personales, o terceros autorizados por ley para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer sus derechos.

ARTICULO 15. Procedimiento para la realización de peticiones y consultas

- El Titular podrá consultar sus datos personales en cualquier momento. Para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer, a través de cualquiera de los mecanismos arriba señalados.
- El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. 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 y/o petición debe contener como mínimo el nombre y dirección de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, así como una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer el derecho de consulta y/o petición.



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

- Si la consulta y/o petición realizada por el Titular del dato resulta incompleta, la empresa requerirá al interesado dentro de los cinco (15) días calendario, siguientes a la recepción de la consulta y/o petición 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 de su consulta.
- Las peticiones y/o consultas serán atendida por FANES en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (15) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTICULO 16. Procedimiento para la realización de quejas y reclamos

De conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información tratada por FÁBRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando deba ser revocada por advertirse el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar una solicitud ante la empresa, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

- El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. 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 solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por FANES indicados en el presente documento y contener, como mínimo, la siguiente información:
 - El nombre y dirección de domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - Los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
 - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.
- Si la solicitud se presenta incompleta, la empresa deberá requerir al interesado dentro de los cinco (15) días siguientes a su recepción 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 de su solicitud.
- En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado al representante legal, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibida la solicitud, 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 cinco (5) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que ésta sea decidida.



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

- El término máximo para atender esta solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre 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.

CAPITULO XI

SOBRE LA INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

ARTICULO 17. Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S** , ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de la empresa tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

CAPITULO XII

SOBRE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

ARTICULO 18. **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S**, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de la empresa se limita a disponer de los medios adecuados para este fin.

ARTICULO 19. **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S**. no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de la empresa y sus Encargados.

ARTICULO 20. **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S**. exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

CAPITULO XIII

SOBRE LA TRANSFERENCIA E INTERCAMBIO DE INFORMACION CON TERCEROS

ARTICULO 21. **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.** podrá revelar a sus compañías vinculadas, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfan.es

www.escalerasfan.es

Bogotá, D.C. Colombia

Igualmente **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.** podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a la empresa cuando:

- Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.**;
- Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

ARTICULO 22. Cuando **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S** desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- Los alcances y finalidades del tratamiento.
- Las actividades que el Encargado realizará en nombre de **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S.**
- Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S** El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley colombiana y la presente política.
- La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.
- Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.** como por el Encargado de los datos en su lugar de destino.

ARTICULO 23. **Fábrica De Escaleras Fanes S.A.S** no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios.

CAPITULO XIV SOBRE EL MARCO LEGAL

ARTICULO 24. Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, y la Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

CAPITULO XV SOBRE LAS MODIFICACIONES A LAS POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

ARTICULO 25. **FABRICA DE ESCALERAS FANES S.A.S.** se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política de Privacidad, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la



FABRICA DE ESCALERAS FANES SAS .

Nit. 830.500.875 - 4

Avenida Calle 19 No. 16A - 31

PBX: 284 1711

e-mail: servicioalcliente@escalerasfanes.com

www.escalerasfanes.com

Bogotá, D.C. Colombia

prestación u ofrecimiento de sus productos. Estas modificaciones estarán disponibles al público a través de la página web www.escalerasfanes.com.

CAPITULO XVI SOBRE LA ENTRADA EN VIGENCIA

ARTICULO 26. La presente política rige desde su publicación el 01 de Enero de 2017.