

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

SERVIMETERS S.A.S., sociedad constituida mediante la escritura pública No. 432 otorgada en la Notaría Treinta y Dos (32) del Circulo de Bogotá D.C. el 21 de febrero de 2003, inscrita bajo el número 00870140 del libro IX de la Cámara de Comercio de Bogotá el 11 de marzo de 2003, con matrícula mercantil 01254300, **NIT. 830.117.370-5**, domicilio en la carrera 20 C No. 74 A 10 de Bogotá D.C., e-mail: servicioalcliente@servimeters.com y teléfono (+57-1) 2100833 (de ahora en adelante la "**LA COMPAÑÍA**") pone a conocimiento de los Titulares de los Datos Personales que sean tratados de cualquier manera por **LA COMPAÑÍA** esta **política** de tratamiento de la información ("**LA POLÍTICA**"), dando cumplimiento con ello a la **Ley 1581¹ de 2012** y al **Decreto 1074² de 2015** artículos 2.2.2.25.1.1. a 2.2.2.26.3.4. El propósito principal de esta **POLÍTICA** es poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales los derechos que les asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por **LA COMPAÑÍA** para hacer efectivos esos derechos de los Titulares, y darles a conocer el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales en caso de que el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

1. DEFINICIONES PRINCIPALES:

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en esta **POLÍTICA** tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo.

- 1.1. "**AUTORIZACIÓN**": Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- 1.2. "**BASE DE DATOS**": Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- 1.3. "**DATO FINANCIERO**": Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.
- 1.4. "**DATO PERSONAL**": Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- 1.5. "**DATO PÚBLICO**": Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza,

¹ Publicada en el Diario Oficial No. 48.587 de octubre 18 de 2012

² Publicado en el Diario Oficial No. 49.523 de mayo 26 de 2015

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- 1.6. **“DATO SENSIBLE”**: Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales 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.
- 1.7. **“ENCARGADO DEL TRATAMIENTO”**: Es la 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.
- 1.8. **“AUTORIZADO”**: Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía, que por virtud de la Autorización y de estas **POLÍTICAS** tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del Titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- 1.9. **“HABILITACIÓN”**: Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del Tratamiento de los Datos Personales entregados o puestos a disposición.
- 1.10. **“RESPONSABLE DE TRATAMIENTO”**: Es la 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 Personales.
- 1.11. **“TITULAR” DEL DATO PERSONAL**: Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
- 1.12. **“TRANSFERENCIA”**: Es el 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.
- 1.13. **“TRANSMISIÓN”**: Es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- 1.14. "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES":** Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.
- 1.15. "AVISO DE PRIVACIDAD".** Es la 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.

2. PRINCIPIOS

LA COMPAÑÍA, en el desarrollo de sus actividades comerciales recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá y realizará diversas operaciones sobre los datos personales de los Titulares. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por **LA COMPAÑÍA**, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfiera Datos Personales deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta **POLÍTICA**, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley de **LA COMPAÑÍA**. Estos principios son:

- 2.1. AUTORIZACIÓN PREVIA:** Todo Tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla. En caso de que los Datos Personales hayan sido obtenidos con anterioridad a la Ley, **LA COMPAÑÍA** buscará los medios ordinarios y alternativos pertinentes para convocar a los Titulares y obtener su autorización retroactiva, siguiendo lo establecido por el Decreto 1377 y las normas concordantes.
- 2.2. FINALIDAD AUTORIZADA:** Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta **POLÍTICA** o en la Autorización otorgada por el Titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares de los Datos.
- 2.3. CALIDAD DEL DATO:** El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, **LA COMPAÑÍA** deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su titular a completitud o corrección de la información.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- 2.4. ENTREGA DE INFORMACIÓN AL TITULAR:** Cuando el Titular lo solicite, **LA COMPAÑÍA** deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de **LA COMPAÑÍA** encargada de la protección de datos personales (ver punto 7 de la presente **POLÍTICA**).
- 2.5. CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de **LA COMPAÑÍA** que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por **LA COMPAÑÍA** para llevar a cabo el Tratamiento.
- 2.6. TEMPORALIDAD:** **LA COMPAÑÍA** no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular de los Datos Personales.
- 2.7. ACCESO RESTRINGIDO:** Salvo por los Datos expresamente autorizados, **LA COMPAÑÍA** no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.
- 2.8. CONFIDENCIALIDAD:** **LA COMPAÑÍA** debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del dato y para evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas o por personas Autorizadas y no Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultada esta **POLÍTICA** de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla.
- 2.9. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO POSTERIOR:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y **LA COMPAÑÍA** haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta **POLÍTICA** y con la Ley
- 2.10. INDIVIDUALIDAD:** **LA COMPAÑÍA** mantendrá de manera separada las bases de datos en las que tiene la calidad de Encargado de las bases de datos en las que es Responsable.
- 2.11. NECESIDAD:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- 2.12. PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere **LA POLÍTICA**, 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;

3. TRATAMIENTO Y FINALIDADES.

Los Datos Personales tratados por **LA COMPAÑÍA** deberán someterse estrictamente únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

- 3.1.** Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones comerciales, contables, de seguridad social, financieras, laborales, societarias y tributarias de **LA COMPAÑÍA**.
- 3.2.** Cumplir con los procesos internos de **LA COMPAÑÍA** en materia de administración de trabajadores, proveedores y contratistas.
- 3.3.** Cumplir los contratos de bienes y servicios celebrados con los clientes.
- 3.4.** Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de **LA COMPAÑÍA**, con el fin de cumplir los contratos de suministro de bienes y/o prestación de servicios celebrados, incluyendo, pero sin limitarse a la verificación de afiliaciones y derechos de los individuos a los cuales los clientes de **LA COMPAÑÍA** prestarán sus servicios, utilizar los Datos Personales para mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
- 3.5.** Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los datos personales.
- 3.6.** El control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, y toda la información necesaria requerida para el SARLAFT.
- 3.7.** El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de **LA COMPAÑÍA**.
- 3.8.** Procesos al interior de **LA COMPAÑÍA**, con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas. Temas relacionados con datos personales de los empleados y de personas que envíen información, hoja de vida para procesos de selección.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- 3.9. La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, incluyendo, pero sin limitarse a la expedición de carnets, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- 3.10. Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el negocio del cliente con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
- 3.11. Realizar encuestas de satisfacción en los servicios prestados
- 3.12. Suministrar información comercial de servicios o cualquier otra índole, que se considere necesaria y/o apropiada para la prestación de los servicios.
- 3.13. Ofrecer productos o servicios adicionales o conexos.
- 3.14. Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos y de mercado
- 3.15. Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las **POLÍTICAS de LA COMPAÑÍA**.

4. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

- 4.1. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a **LA COMPAÑÍA** o los Encargados del Tratamiento de los mismos. 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.
- 4.2. Solicitar prueba de la Autorización otorgada a **LA COMPAÑÍA**, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
- 4.3. Presentar solicitudes ante **LA COMPAÑÍA** o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información
- 4.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- 4.5. Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de **LA COMPAÑÍA**, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento **LA COMPAÑÍA** o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la base de datos del Responsable.
- 4.6. Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
- 4.7. 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.
- 4.8. Conocer las modificaciones a los términos de esta **POLÍTICA** de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva **POLÍTICA** de tratamiento de la información.
- 4.9. Tener fácil acceso al texto de esta **POLÍTICA** y sus modificaciones.
- 4.10. Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de **LA COMPAÑÍA** para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares.
- 4.11. Conocer a la dependencia o persona facultada por **LA COMPAÑÍA** frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta **POLÍTICA**, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

5. ENCARGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

LA COMPAÑÍA ha designado a la gestión de **Servicio al Cliente** como Responsable de la recepción y atención de **peticiones, quejas, reclamos** y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales. La persona encargada de Servicio al Cliente tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta **POLÍTICA**.

Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

5.1. Recibir **las solicitudes** de los Titulares de Datos Personales o sus causahabientes, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o estas **POLÍTICAS**, como por ejemplo para:

- Consultar la información personal y/o el uso dado.
- Requerir prueba de la Autorización otorgada.
- Actualizar Datos Personales
- Suprimir Datos Personales cuando el Titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la Ley,

5.2. Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del Servicio al Cliente son:

- Dirección física: Carrera 20 C No. 74 A 10 de Bogotá D.C.
- Dirección electrónica: servicioalcliente@servimeters.com
- Teléfono: (+57-1) 2100833
- Cargo de la persona de contacto: Analista de Servicio al Cliente

6. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.

6.1. CONSULTAS

LA COMPAÑÍA dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de **LA COMPAÑÍA**.

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente servicioalcliente@servimeters.com , o telefónicamente en la línea de atención (+57-1) 2100833, encargada de recibir las peticiones, quejas y reclamos.

Cualquiera que sea el medio, **LA COMPAÑÍA** guardará prueba de la consulta y su respuesta.

6.1.1. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 y el Decreto 1074 de 2015, **LA COMPAÑÍA** recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las bases de datos de **LA COMPAÑÍA** y se la hará conocer al solicitante.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- 6.1.2.** El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el Titular del Dato Personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por **LA COMPAÑÍA**.
- 6.1.3.** En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el Titular para su comunicar su solicitud.
- 6.1.4.** La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por **LA COMPAÑÍA**.

6.2. RECLAMOS

LA COMPAÑÍA dispone de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, representante y/o apoderados, aquellos que estipularon por otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen reclamos respecto de (i) Datos Personales Tratados por **LA COMPAÑÍA** que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley de **LA COMPAÑÍA**.

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente servicioalcliente@servimeters.com, o telefónicamente en la línea de atención (+57-1) 2100833, encargada de recibir las peticiones, quejas y reclamos.

El reclamo deberá ser presentado por el Titular, sus causahabientes o representantes o acreditados de conformidad con la Ley 1581 y el Decreto al Decreto 1074 de 2015, en los siguientes términos:

6.2.1. Procedimiento:

- 6.2.1.1.** Dirigirse a **LA COMPAÑÍA** por vía electrónica a la dirección de correo servicioalcliente@servimeters.com; físicamente la dirección Carrera 20 C No. 74 A 10 de Bogotá D.C.; o telefónicamente en la línea de atención (+57-1) 2100833.
- 6.2.1.2.** Elaborar un escrito que contenga el nombre y documento de identificación del Titular, al igual que una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes), e indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante, anexando toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- 6.2.2. LA COMPAÑÍA** antes de atender el reclamo verificará la identidad del Titular del Dato Personal, su representante y/o apoderado, o la acreditación de que hubo una estipulación por otro o para otro. Para ello puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.
- 6.2.3.** Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, **LA COMPAÑÍA** a requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 6.2.4.** Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de **LA COMPAÑÍA** no es competente para resolverlo, dará traslado Analista de Servicio al Cliente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
- 6.2.5.** Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de **LA COMPAÑÍA** donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 6.2.6.** 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.

7. VIGENCIA.

Esta **POLÍTICA** rige a partir del 5 de Abril de 2018 Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta **POLÍTICA**, para las cuales fueron recolectados.

La **POLÍTICA** antes descrita fue inscrita en el registro nacional de bases de datos –RNBD- administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio dentro del término legal.

Dado en Bogotá, el 5 de Abril de 2018.

SERVIMETERS S.A.S.