

Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de NORTHWAY SERVICES S.A.S.

Entrada en vigencia: 1 de Abril de 2020

NORTHWAY SERVICES S.A.S. es respetuosa de los datos personales e información que le suministran sus clientes actuales, pasados y potenciales, aliados comerciales y posibles interesados en los productos de la compañía (en adelante, los Titulares). En la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales se establecen las finalidades, medidas y procedimientos de nuestras bases de datos, así como los mecanismos con que los Titulares cuentan para conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos suministrados o revocar la autorización que se otorga con la aceptación de la presente política. La adquisición de los productos y servicios ofrecidos en alguno de nuestros puntos de venta o distribuidores (en adelante, los Productos y Servicios) y/o la aceptación expresa o inequívoca de las presentes políticas, implica la aceptación de los Titulares de la presente Política y su autorización para los usos y otros tratamientos que aquí se describen.

1. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS. El responsable del tratamiento de datos personales y otra información de los Titulares es la sociedad **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** (en adelante, **NORTHWAY**), con número de identificación tributaria NIT 900670027-7; domicilio y dirección en Calle 26A# 13-97 OFICINA 1102, Bogotá Colombia; teléfono: [(57)320 43 91] correo electrónico: soporte@northwayservices.com.co.

2. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS. El tratamiento de las bases de datos de NORTHWAY SERVICES S.A.S. tiene las siguientes finalidades:

1. Tener información actualizada de Operadores de Libranza que utilizan la plataforma SYGNUS en las pagadurías conveniadas, las cuales se habilitan como tercero contable en procesos de Facturación, Soporte y capacitación Plataforma SYGNUS.
2. Tener información organizada de Contratos con pagaduría conveniadas, contratos de terceros, proveedores, empleados y otros organizadas en carpetas con documentación requerida para tal fin como acuerdos de confidencialidad, acuerdos de SLA, entre otros.
3. Tener la información organizada con relación al registro de pagos de la fiducia que efectúen por concepto de recaudo de facturación de los Operadores o Terceros.
4. Tener información organizada del proceso de facturación de la plataforma SYGNUS la cual se efectúa de manera mensual a los operadores de libranzas que utilizan la plataforma, permite controlar los ingresos que por

concepto de facturación entran en la empresa, como también controlar la cartera vencida realizando el proceso de control de pagos.

5. Mantener un control organizado de la correspondencia externa e interna de la empresa, controlar los Números de Radicados y Consecutivos internos, llevar control del tipo de documentación para documentos legales, derechos de petición y otros.
6. Permite mantener información general documentación registro de información como Camara de comercio, resolución de facturación, extractos bancarios, pagos de impuestos, que permiten mantener informado a la Dirección de procesos de actualización de Camaras de comercio, numeración de factura y otros.
7. Permite mantener los datos de las actas de reuniones, asambleas que tiene la empresa con sus socios o terceros de manera organizada.
8. Permite organizar la información de conciliaciones Bancarias con la finalidad de facilitar el acceso a los registros contables y tributarios.
9. Permite organizar la información de Pagos de Impuestos con la finalidad de facilitar el acceso a los registros contables y tributarios.
10. Mantener organizada la información de registros de pagos disponible para el registro contable y tributario.
11. Permite recopilar información organizada de los funcionarios de la entidad, de tal manera que se tenga información confiable, veraz y a la mano de cada uno de los funcionarios de la Empresa.
12. Permite mantener organizada la información de Documentós técnicos de Productos, tales como Seriales de Registro, Garantías de Productos entre otros que entregue a la empresa información rápida sobre la compra del producto, la garantía y su documentación de uso.
13. Permite mantener información organizada de las facturas que por servicios de comunicaciones Teléfono e Internet de los proveedores UNE y Tigo detallado, debido a la catacterística de la Empresa para mantener un servicio Optimo con nuestros cliente y mantener los acuerdos de nivel de servicio del producto que se tienen conveniados con las entidades Pagadoras.
14. Envío de notificaciones de Ingresos de Libranza con información de PIN de confirmación, Notificaciones de Autorizaciones a Operadores de Libranzas y Soportes del sistema de Ayuda, Beneficiario (Ley 1527 2012) Solo para el uso de la plataforma SYGNUS.

2.1 En relación con la base de datos de empleados, contratistas y aspirantes a empleados de NORTHWAY SERVICES S.A.S.:

1. Conservar y administrar la información de la relación laboral o comercial con los Titulares.
2. El cumplimiento de deberes legales, contables, comerciales y regulatorios.
3. El control y la preservación de la seguridad de las personas, bienes e información de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**
4. Cumplir el objeto de la relación laboral o civil que se hubiere adquirido con los Titulares.
5. Proteger la salud de los empleados y contratistas de la **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**
6. Prevenir y constatar la comisión de delitos o conductas delictivas por parte de los empleados, contratistas y aspirantes, para lo cual se podrán consultar distintas bases de datos y fuentes, tales como, bases de datos de la Policía Nacional, Contraloría, Interpol, FBI, SDNT list (o “Lista Clinton”), SARLAFT, así como las redes sociales correspondientes, en la forma en la que se encuentren dispuestas.
7. Prevenir y contrarrestar un eventual riesgo reputacional que pudiere afectar a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, para lo cual se podrán consultar distintas bases de datos y fuentes, tales como, bases de datos de la Policía Nacional, Contraloría, Interpol, FBI, SDNT list (o “Lista Clinton”), SARLAFT, así como las redes sociales correspondientes, en la forma en la que se encuentren dispuestas.
8. Mantener comunicación directa con los Titulares para temas relacionados con su relación laboral o comercial.
9. Selección de personal, administración de contrataciones, manejo de relaciones laborales y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma, otorgamiento de beneficios a sus empleados por sí mismo o a través de terceros, así como permitir el acceso de los empleados a los recursos informáticos de la Compañía.
10. Llevar un registro de las sanciones disciplinarias impuestas a contratistas y empleados de la **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**
11. La realización de análisis estadísticos, comerciales, financieros, sociales y técnicos.
12. La comunicación con los titulares para efectos contractuales, informativos y comerciales.
13. El cumplimiento de deberes legales, contables, comerciales y regulatorios.
14. Comprobación y verificación de la identidad y antecedentes penales, disciplinarios financieros y crediticios de los titulares.

15. El control y la preservación de la seguridad de las personas, bienes e información de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**
16. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a aquellos terceros encargados de administrar el sistema de seguridad social en Colombia, así como a compañías aseguradoras.
17. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a terceros, en aquellos casos en que se presente sustitución patronal o en aquellos casos en que **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** ceda su posición contractual.
18. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a terceros, con el fin de dar referencias laborales y/o profesionales sobre los Titulares.

2.2. En relación con la base de datos de clientes, proveedores y aliados comerciales de NORTHWAY SERVICES S.A.S..

1. El cumplimiento del objeto social de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**
2. El desarrollo, ejecución y cumplimiento de la relación contractual que el titular tenga con **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**
3. El cumplimiento de deberes legales, contables, comerciales y regulatorios.
4. La realización de análisis estadísticos, comerciales, estratégicos, financieros, sociales y técnicos.
5. La comunicación con los titulares para efectos contractuales, informativos y comerciales.
6. El cumplimiento de deberes legales, contables, comerciales y regulatorios.
7. El control y la preservación de la seguridad de las personas, bienes e información de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, para lo cual se podrán consultar distintas bases de datos y fuentes, tales como, bases de datos de la Policía Nacional, Contraloría, Interpol, FBI, SDNT list (o "Lista Clinton"), SARLAFT, centrales de riesgo crediticio, así como las redes sociales del Titular, en la forma en la que se encuentren dispuestas.
8. Prevenir y contrarrestar un eventual riesgo reputacional que pudiere afectar a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, para lo cual se podrán consultar distintas bases de datos y fuentes, tales como, bases de datos de la Policía Nacional, Contraloría, Interpol, FBI, SDNT list (o "Lista Clinton"), SARLAFT, centrales de riesgos crediticio, así como las redes sociales del Titular, en la forma en la que se encuentren dispuestas.
9. Comprobación y verificación de la identidad y antecedentes penales, disciplinarios financieros y crediticios de los titulares.

10. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a las sociedades subsidiarias, filiales o afiliadas a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, aliados comerciales o a otras sociedades o personas que **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** encargue para realizar el tratamiento de la información y cumplir con las finalidades descritas en la presente Política y el objeto de la relación laboral o civil con los Titulares.
11. Con el fin de preservar la seguridad de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, analizar y verificar la información de los empleados y colaboradores de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** y de aquellos que participen en procesos de selección.
12. Suministrar, a título gratuito u oneroso, la información y datos personales de los Titulares a aliados comerciales para que estos contacten a los Titulares para ofrecerles sus productos, información o servicios que a juicio de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** puedan ser de interés del Titular.
13. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a las sociedades subsidiarias, filiales o afiliadas a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, aliados comerciales o a otras sociedades o personas que **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** encargue para realizar el tratamiento de la información y cumplir con las finalidades descritas en la presente Política y el objeto de la relación laboral o civil con los Titulares.
14. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a terceros, en aquellos casos en que **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** participe en procesos de fusión, integración, escisión, liquidación y/o enajenación de activos.
15. Con el fin de preservar la seguridad de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, analizar y verificar la información de los empleados y colaboradores de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** y de aquellos que participen en procesos de selección.

2.3. En relación con la base de datos de visitantes

1. Comprobación y verificación de la identidad, antecedentes penales, disciplinarios de los titulares.
2. El control y la preservación de la seguridad de las personas, bienes e información de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**.

3. DATOS PERSONALES SUMINISTRADOS Y FORMA DE OBTENCIÓN. **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** podrá pedir expresamente a los Titulares o recolectar de su comportamiento los datos que sean necesarios para cumplir la finalidad de las Bases de Datos., los cuales son - entre otros- los siguientes:

- 3.1. En relación con la base de datos de empleados y contratistas:** Nombre y apellidos, nacionalidad, estado civil, número de identificación, libreta militar, tarjeta profesional, huella dactilar, caligrafía, fecha y lugar de nacimiento, estado civil, dirección de correspondencia, teléfono de contacto, correo electrónico, historial laboral, clínico o de salud, académico y patrimonial, referencias, antecedentes comerciales o información financiera, judiciales, disciplinarios y familiares con otras compañías o con entidades públicas, fotografías recientes, imágenes en cámaras de vigilancia; historia clínica ocupacional; nombre, número de identificación, teléfono, sexo, fecha y lugar de nacimiento, lugar de trabajo cargo o profesión del cónyuge o compañero permanente de empleados y contratistas y de sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y/o primero civil, y cualquier otro dato que fuere necesario para lograr las finalidades descritas.
- 3.2. En relación con las bases de datos de clientes, proveedores, aliados comerciales:** Nombre y apellidos, número de identificación, fecha de nacimiento, dirección de correspondencia, teléfono de contacto, correo electrónico, antecedentes comerciales, judiciales, relaciones comerciales y familiares con otras compañías o con entidades públicas, necesidades e intereses, lugar de trabajo.
- 3.3. En relación con la base de datos de visitantes:** Nombres y apellidos, número de identificación, huellas dactilares, fotografía o imágenes del rostro y corporales, firma, necesidades e intereses, fechas y horas de acceso a las instalaciones de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, EPS donde está afiliado, tipo de sangre RH, teléfono de contacto.

Los datos podrán ser suministrados explícitamente por los Titulares, o recolectados al inicio y/o durante la relación laboral o civil entre los Titulares y **NORTH WAY SERVICES S.A.S.**. La compañía solo recopilará y/o tratará datos considerados como Datos Sensibles en los casos permitidos por la ley. Para tales eventos, se informa a los Titulares que no están obligados a suministrar los referidos datos o a autorizar su tratamiento. Una vez suministrados dichos datos y otorgado el correspondiente consentimiento, los datos serán recopilados y tratados únicamente para las finalidades descritas en la presente Política de Tratamiento.

3.4. En relación con datos de carácter sensible y su tratamiento. De acuerdo con la ley 1581 de 2012, son consideramos datos de carácter sensible los siguientes: Origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, datos relacionados con el estado de salud, la vida sexual y los datos biométricos. Teniendo en cuenta las características de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, las actividades que desarrolla, y las finalidades descritas en la presente Política, **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** requiere realizar tratamiento de algunos datos sensibles, en la forma y condiciones que se indican a continuación.

3.4.1. Información sensible relacionada con el estado de salud. **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** recopilará y hará tratamiento de los datos de salud de sus empleados y contratistas. Estos datos son de carácter sensible, por lo cual, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes, se informa a los Titulares que no están obligados a suministrar los referidos datos o a autorizar su tratamiento. Una vez suministrados dichos datos y otorgado el correspondiente consentimiento, dichos datos serán recopilados y tratados únicamente para preservar y garantizar el bienestar de los titulares.

3.4.2. Datos biométricos. **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** recopilará datos biométricos de sus empleados, contratistas y visitantes, tales como la huella dactilar. Al igual que en el caso de la información sobre el estado de salud, estos datos son de carácter sensible, y por ello los Titulares no están obligados a suministrarlos. **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** garantizará que el tratamiento de estos datos se hará conforme a la ley y bajo estrictas medidas de seguridad.

3.4.3. Datos relacionados con la pertenencia de los titulares al sindicato de trabajadores de NORTHWAY SERVICES S.A.S.. Los datos relacionados con la pertenencia de los empleados al Sindicato de Trabajadores de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** o a los sindicatos que existan en el gremio al cual pertenece **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, son Datos Sensibles, por lo cual, de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes, se informa a los Titulares que no están obligados a suministrar los referidos datos o a autorizar su tratamiento. Una vez suministrados dichos datos y otorgado el correspondiente consentimiento, dichos datos serán

recopilados y tratados únicamente para las finalidades descritas en la presente Política de Tratamiento.

3.4.4. Datos relacionados con menores de edad. NORTHWAY SERVICES S.A.S. solamente usará, almacenará y realizará tratamiento de datos personales de menores de edad que sean hijos, descendientes o que dependan o estén a cargo de los empleados o contratistas de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, y que sean de naturaleza pública. La finalidad de dicho tratamiento será únicamente la de planear y realizar actividades relacionadas con el bienestar personal y familiar de los empleados y los menores. Para tales efectos, La compañía tendrá en cuenta el respeto y prevalencia de los derechos de los menores, su interés superior y sus derechos fundamentales.

4. AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y OTRA INFORMACIÓN. Mediante el suministro voluntario de alguno de los datos personales en la forma señalada en el numeral anterior, y/o la autorización expresa verbal o por escrito, el Titular autoriza expresa o inequívocamente a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** para recolectar datos personales y cualquier otra información que suministre, así como para realizar el tratamiento sobre sus datos personales, de conformidad con esta Política y la ley.

5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES ALMACENADOS EN LAS BASES DE DATOS DE NORTHWAY SERVICES S.A.S.. **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** solo usará, procesará y circulará los datos personales y otra información de los Titulares para las finalidades descritas y para los tratamientos autorizados en esta Política de Tratamiento o en las leyes vigentes. En adición a lo mencionado en otras cláusulas, el Titular expresamente autoriza a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** para la recolección, uso y circulación de sus datos personales y otra información para los siguientes propósitos y en las siguientes circunstancias:

1. Establecer comunicación entre **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** y los Titulares para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente política, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos.
2. Auditar, estudiar y analizar la información de las Bases de Datos para diseñar y ejecutar estrategias administrativas, laborales, de seguridad y financieras relacionadas con el personal de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**

3. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a las sociedades subsidiarias, filiales o afiliadas a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, aliados comerciales o a otras sociedades o personas que **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** encargue para realizar el tratamiento de la información y cumplir con las finalidades descritas en la presente Política y el objeto de la relación laboral o civil con los Titulares.
4. Con el fin de preservar la seguridad de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, analizar y verificar la información de los empleados y colaboradores de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** y de aquellos que participen en procesos de selección.
5. Suministrar, a título gratuito u oneroso, la información y datos personales de los Titulares a aliados comerciales para que estos contacten a los Titulares para ofrecerles sus productos, información o servicios que a juicio de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** puedan ser de interés del Titular.
6. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a terceros, en aquellos casos en que **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** participe en procesos de fusión, integración, escisión y/o liquidación.
7. Verificar conflictos de intereses o posibles irregularidades en los nuevos contratistas y/o empleados de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**.
8. Realizar calificación de riesgo financiero, jurídico comercial y de seguridad.
9. Consultar, almacenar y usar la información financiera obtenida que terceros administradores de bases de datos, previa autorización del Titular para dicha consulta
10. iv) Combinar los datos personales con la información que se obtenga de otros aliados o compañías o enviarla a los mismos para implementar estrategias comerciales conjuntas.
11. Cuando la información deba ser revelada para cumplir con leyes, regulaciones o procesos legales, para asegurar el cumplimiento de los términos y condiciones, para detener o prevenir fraudes, ataques a la seguridad de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** o de otros, prevenir problemas técnicos o proteger los derechos de otros
12. Auditar, estudiar y analizar la información de las Bases de Datos para diseñar estrategias comerciales y aumentar y/o mejorar los Productos y Servicios que ofrece **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**.
13. Auditar, estudiar, analizar y utilizar la información de la Base de Datos para diseñar, implementar y desarrollar, programas, proyectos y eventos.
14. Auditar, estudiar, analizar y utilizar la información de la Base de Datos para la socialización de políticas, proyectos, programas, resultados y cambios organizacionales.
15. Suministrar la información y datos personales de los Titulares a aliados estratégicos para que estos contacten a los Titulares para ofrecerles bienes y servicios de su interés, recibir ofertas de los titulares, invitar a la

participación en programas, proyectos eventos, socializar políticas, proyectos, programas, resultados y cambios organizacionales.

16. Vender o ceder los datos a terceros.

17. Las demás que sean necesarios para cumplir las finalidades descritas en la presente Política de Tratamiento.

6. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA NUEVOS USOS. NORTHWAY SERVICES S.A.S. podrá solicitar autorización de los Titulares para el uso o circulación de sus datos o información para propósitos diferentes a los expresados en la presente Política de Privacidad y en los Términos y Condiciones, para lo cual publicará los cambios en la presente Política de Tratamiento en su página web www.northwayservices.net o en cualquier medio que estime conveniente según el caso.

7. ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES. El Titular autoriza expresamente a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** para que este lo almacene de la forma que considere más oportuna y cumpla con la seguridad requerida para la protección de los datos de los Titulares.

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y OTRA INFORMACIÓN. Las medidas de seguridad con las que cuenta **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** buscan proteger los datos de los Titulares en aras de impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados. Para ello, **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** de forma diligente implementa medidas de protección humanas, administrativas y técnicas que razonablemente están a su alcance. El Titular acepta expresamente esta forma de protección y declara que la considera conveniente y suficiente para todos los propósitos.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES. NORTHWAY SERVICES S.A.S. informa a sus titulares que, conforme a la legislación vigente, estos tienen el derecho de conocer, actualizar, rectificar su información, y/o revocar la autorización para su tratamiento. En particular, son derechos de los titulares según se establece en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales b) Solicitar prueba de la autorización otorgada c) Ser informado, 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 e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

a. Área encargada de peticiones, consultas y reclamos. El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares para ejercer sus

derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización es el Área de Calidad de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**

b. Procedimiento para ejercer sus derechos. En caso de que desee ejercer sus derechos, el Titular deberá enviar un correo electrónico o físico a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales. El procedimiento que se seguirá para dichas comunicaciones, serán los que se indican a continuación:

c. Peticiones y Consultas Sobre Datos Personales. Cuando el titular de los datos o sus causahabientes deseen consultar la información que reposa en la base de datos, **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** responderá la solicitud en plazo de máximo diez (10) días. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará a los Titulares, se le expresará los motivos de la demora y se le señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

d. Revocación de autorización, retiro o supresión de la Base de Datos y reclamos Sobre Datos Personales. Cuando el titular de los datos o sus causahabientes consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas: 1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** con la identificación de los Titulares, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y se anexarán los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** podrá requerir 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. En caso de que **NORTHWAY SERVICES S.A.S.** no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Titular, con lo cual quedará relevada de cualquier reclamación o responsabilidad por el uso, rectificación o supresión de los datos. 2. 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. 3. 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 Titular 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. El retiro o supresión no procederá cuando exista un deber contractual de permanecer en la base de datos de **NORTHWAY SERVICES S.A.S.**

10. CONTACTO. Cualquier duda o información adicional será recibida y tramitada mediante su envío a las direcciones de contacto establecidas en la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

11. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS. Los datos personales incorporados en las Bases de Datos estarán vigentes durante el plazo necesario para cumplir sus finalidades.

12. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, será comunicado oportunamente a los Titulares mediante la publicación en nuestros portales web.

13. LEGISLACIÓN VIGENTE. La legislación nacional vigente en materia de protección de datos personales está contenida en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Ley 1266 de 2008 y las normas que lo modifiquen o complementen.