

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE GO GO PETS S.A.S

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la sociedad

| | |
|--------------------|---|
| Razón Social | GO GO PETS VETERINARIA S.A.S. |
| NIT | 901.865.655 |
| Dirección | Carrera 69C # 2-03 de Bogotá D.C., Colombia |
| Correo electrónico | gogopets.vet@gmail.com |
| Teléfono | 3043641952 |
| Página web | https://www.gogopetshop.com.co/ |

(en adelante la "Política"), establece los mecanismos, garantías e instrumentos de los titulares de la información que recolectamos y tratamos en calidad de Responsables del Tratamiento a la luz del Marco Normativo (según este se define en la Sección de CONSIDERACIONES PREVIAS de esta Política).

GO GO PETS VETERINARIA S.A.S. (en adelante la "Compañía" o "**GO GO PETS**"), recolecta y realiza el tratamiento de datos personales de: clientes, colaboradores (empleados), terceros contratistas, proveedores, candidatos a colaboradores, y beneficiarios vinculados (en adelante, los "Titulares" cuya definición legal se encuentra más adelante). En ese orden de ideas, la siguiente Política tiene como objetivo brindarle a los Titulares un panorama claro respecto de los datos personales que **GO GO PETS** recolecta, el Tratamiento que se da a los mismos y los procedimientos que los Titulares tienen a su alcance para poder hacer efectivos los derechos derivados de lo anterior.

La Política de Tratamiento de Datos Personales, establece los procedimientos que **GO GO PETS** lleva a cabo para el tratamiento de los datos personales, mecanismos para ejercicio del derecho de hábeas data, así como las finalidades, medidas de seguridad, y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal.

1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Esta Política de Privacidad describe cómo recolectamos, almacenamos, usamos, circulamos, suprimimos y protegemos tu información. De acuerdo a lo que establece el artículo 3º de la Ley 1266 de 2008, el artículo 3º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 3º del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 serán aplicables y tendrán el alcance que en cada norma se les otorga; en consecuencia, para efectos de su interpretación y aplicación dentro de la Política, es necesario tener en consideración el sentido y ámbito específico de cada concepto dentro de la norma correspondiente. El marco normativo forma parte integral de la Política, y en especial, los artículos 15 y 20 de la Constitución, las Leyes Estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, junto con los Decretos Reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010, 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 o las normas que las sustituyan, reglamenten o modifiquen (en adelante el “Marco Normativo”). Los demás términos definidos en el presente documento, tendrán el significado que aquí se les asigna.

Te recomendamos que conozcas nuestras prácticas en su conjunto, aquí hay algunos puntos importantes para que comprendas como **GO GO PETS** maneja tus datos:

- Solo hacemos el tratamiento de tus datos a través de tu autorización, solicitada en el momento que accedes a la plataforma.
- Limitamos el tratamiento de datos para los fines adecuados y de conformidad con la ley.
- Los datos que registras en nuestras plataformas se manejan de forma segura.
- Los detalles completos de tu tarjeta no se almacenan en nuestras bases de datos, sino en tu teléfono móvil o dispositivo utilizado para la compra.
- Puedes cambiar tus preferencias de comunicación en la propia aplicación, pero aún podemos comunicarnos contigo para obtener información sobre tu pedido.
- Puedes contactarnos y solicitar información en cualquier momento a través del correo gogopets.vet@gmail.com

DEFINICIONES

A continuación, se relacionan las siguientes definiciones para una comprensión adecuada de la presente política:

- a) **“Autorización”**: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- b) **“Aviso de privacidad”**: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable del Tratamiento, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la Política que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.
- c) **“Base de Datos”**: Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, ya sea, físicas o electrónicas.
- d) **“Dato Personal”**: Información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Para efectos de esta Política, cuando se haga referencia al término "Datos Personales", se entenderá exclusivamente realizada a los datos personales definidos en la Ley 1581 de 2012, con el alcance otorgado por esta normatividad.
- e) **“Dato Privado”**: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular conforme con la Ley 1266 de 2008.
- f) **“Dato Público”**: Es el dato que no sea Dato Semiprivado, Dato Privado o Dato Sensible. Son considerados Datos Públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- g) **“Dato Semiprivado”**: Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el Dato Personal Crediticio de actividad comercial o de servicios al que se refiere la Ley 1266 de 2008.

- h) **“Dato Sensible”**: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan 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.
- i) **“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.
- j) **“Fuente de Información”**: Conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, es la persona, entidad u organización que recibe o conoce Datos Personales de los Titulares de la Información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del Titular, suministra esos datos a un Operador de Información, el que a su vez los entregará al Usuario final. Si la Fuente de la Información entrega la información directamente a los Usuarios y no, a través de un Operador de la Información, aquella tendrá la doble condición de Fuente de Información y Operador de la Información y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La Fuente de la Información responde por la calidad de los datos suministrados al Operador de la Información la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del Titular de la Información.
- k) **“Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la Proveniente de Terceros Países” o “Datos Personales Crediticios”**: Conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, y de la Política, se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.
- l) **“Operador de la Información”**: Conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, es la persona, entidad u organización que recibe de la Fuente de la

Información Datos Personales sobre varios Titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los Usuarios bajo los parámetros de dicha ley. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del Titular de la Información. Salvo que el Operador de la Información sea la misma Fuente de la Información, este no tiene relación comercial o de servicio con el Titular de la Información y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la Fuente de la Información.

- m) **“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.
- n) **“Titular”**: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- o) **“Titular de la Información”**: Conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías.
- p) **“Transferencia”**: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable del Tratamiento y/o el Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en la República de 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 de la República de Colombia.
- q) **“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 del Tratamiento por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- r) **“Tratamiento”**: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales (Ley 1581 de 2012), tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Para efectos de esta Política, se entenderá que el Tratamiento abarca también la recolección, captura, almacenamiento, uso, circulación, Transmisión, Transferencia o supresión de "Información Protegida", según se define en la sección segunda del presente documento.

- s) **“Usuario”**: Conforme a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 es la persona natural o jurídica que puede acceder a información personal de uno o varios Titulares de la información suministrada por el Operador de Información o por la Fuente de Información, o directamente por el Titular de la Información. Bajo la presente Política se entenderá como Usuario a **GO GO PETS**.

Los términos definidos que denoten el singular también incluyen el plural y viceversa, siempre y cuando el contexto así lo requiera y se entenderán modificados cuando la ley y/o reglamentación aplicable y/o las interpretaciones de las autoridades competentes, las modifiquen.

CAPÍTULO SEGUNDO

PRINCIPIOS GENERALES

2. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA POLÍTICA

GO GO PETS y sus sociedades afiliadas por vínculos de subordinación o control en Colombia o en una jurisdicción o territorio diferente (en adelante las **"Sociedades Vinculadas"**), realizan el Tratamiento de la información recolectada y accedida de los Titulares, en el desarrollo y giro de sus negocios y actividades en Colombia y en cada jurisdicción en la cual **GO GO PETS** realice actividades comerciales, sea que se trate dicha información de Datos Personales y/o Datos Personales Crediticios (en adelante la **"Información Protegida"**), respeta y respetará los derechos de cada uno de estos Titulares, aplicando y garantizando los siguientes principios orientadores de la Política:

1. Principio de Acceso y Circulación Restringida:

El Tratamiento de la Información Protegida se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 y la Constitución. En ese sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular de la Información Protegida y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012 y en la Ley 1266

de 2008. La Información Protegida, salvo la información pública, no estará disponible en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a la Compañía, las Sociedades Vinculadas, los Titulares o terceros debidamente autorizados. Para estos propósitos la obligación de la Compañía, será de medio y no de resultado, pues se entenderá que la obligación de **GO GO PETS** es implementar mecanismos de seguridad, pero no la de lograr que estos sean impenetrables puesto que esto resulta imposible al ser datos tratados a través de internet.

2 Principio de Confidencialidad: Todas y cada una de las personas que en la Compañía administran, manejan, actualizan, intervengan en el Tratamiento de la Información Protegida que no tenga la naturaleza de pública, se encuentran 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 el suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la Ley 1581 de 2012. La Compañía y sus Sociedades Vinculadas para el Tratamiento de la Información Protegida podrán utilizar los sistemas de información y Bases de Datos de propiedad de la Compañía y/o de sus Sociedades Vinculadas (en adelante los "**Sistemas de Información**").

3. Principio de Finalidad: El Tratamiento de la Información Protegida debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y con la Ley 1581 de 2012, la cual será informada al respectivo Titular de la Información Protegida.

4. Principio de Interpretación Integral de Derechos Constitucionales: Conforme la Ley 1266 de 2008 se entenderá este principio al amparo de los derechos constitucionales, como son el habeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los Titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

5. Principio de Legalidad: El Tratamiento de la Información Protegida a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en el Marco Normativo.

6. Principio de Libertad: El Tratamiento de la Información Protegida, sólo se llevará a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. La Información Protegida no podrá ser obtenida o divulgada sin previa Autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

7. Principio de Seguridad: La Información Protegida sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas humanas, técnicas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

8. Principio de Temporalidad de la Información: Conforme la Ley 1266 de 2008, los Datos Personales Crediticios no podrán ser suministrados a Usuarios o terceros cuando dejen de servir para la finalidad de la Base de Datos correspondiente.

9. Principio de Transparencia: En el Tratamiento de la Información Protegida, se garantizará el derecho del Titular a obtener de la Compañía o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia en sus Bases de Datos de la Información Protegida.

10. Principio de Veracidad o Calidad: La Información Protegida 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.

CAPÍTULO TERCERO

DERECHOS QUE TIENEN LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

3. DERECHOS DE LOS TITULARES

Como Titular de los datos personales, tienes derecho a:

- a) **Conocer, actualizar y rectificar** todos sus Datos Personales que obren en la Base de Datos de **GO GO PETS** . 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.
- b) **Solicitar prueba de la Autorización otorgada a GO GO PETS** para el Tratamiento de sus Datos Personales. Salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. Ser informado por **GO GO PETS** , previa solicitud escrita, respecto del uso dado a sus Datos Personales.
- c) **Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio** quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 y demás normas que las modifiquen y/o complementen. Frente a las quejas que se refieran a los derechos **“ARCARS”** de los Titulares (autorizar el Tratamiento, revocar la Autorización, conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus Datos Personales) se deberá dar previo cumplimiento del requisito de
- d) **procedibilidad de haber agotado el trámite de consulta o reclamo** ante **GO GO PETS** como Responsable del Tratamiento. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento han incurrido en conductas contrarias al Marco Normativo.
- e) **Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión de sus datos**, salvo que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información. Sin embargo, en caso que el Titular decida no proporcionarle a **GO GO PETS** Datos Personales o revocar la Autorización y/o solicitar la supresión de los Datos Personales es posible que **GO GO PETS** no pueda celebrar, ejecutar y/o continuar la ejecución de contratos laborales o comerciales o que el Titular no pueda aprovechar ciertos productos o servicios de **GO GO PETS** . Adicionalmente, es posible en dicho caso

que **GO GO PETS** no pueda proveer información sobre productos, servicios y promociones al Titular.

- f) **Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales** que hayan sido objeto de Tratamiento de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que lo modifiquen, adicionen o complementen. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes (en caso que apliquen).

Los Titulares de Datos Personales Crediticios, (en los casos que **GO GO PETS** recaude este tipo de datos), tendrán específicamente los derechos previstos por la Ley 1266 de 2008, concretamente, pero sin limitarse a los descritos en el Artículo 6, numeral 3, y todas aquellas normas que la reglamenten, adicionen o complementen, conforme se establece a continuación:

1. Solicitar información sobre la utilización que **GO GO PETS** como Usuario le está dando a la información.
2. Solicitar prueba de la Autorización, cuando ella sea requerida conforme la Ley 1266 de 2008.
3. Acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio para presentar quejas contra **GO GO PETS** como Usuario por violación de las normas sobre administración de los Datos Personales Crediticios.

CAPÍTULO CUARTO

AUTORIZACIÓN, CONSENTIMIENTO, FINALIDAD y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

4.1. Autorización y Consentimiento

Para que **GO GO PETS** y o cualquiera de sus sociedades vinculadas pueda tratar tus datos, es necesario que nos des un consentimiento libre, previo, expreso e informado. **GO GO PETS** en todo momento dejará constancia de la

Autorización entregada por el Titular, a través de los medios idóneos que garanticen que la misma fue otorgada de manera expresa, libre, previa e informada, como lo son las Autorizaciones por escrito (incluyendo en medios electrónicos), de forma oral o por conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la Autorización correspondiente que soporta el Tratamiento de los Datos Personales.

GO GO PETS conservará las Autorizaciones de los Titulares de la Información Protegida y pondrá en funcionamiento todos los mecanismos razonables e idóneos con el fin de permitir a los Titulares el acceso a los medios de prueba conducentes a verificar la Autorización emitida para el Tratamiento de sus Datos Personales.

4.2. ¿Qué tipo de información recolectamos?

A. Datos de identificación

Cuando le brindas tus datos a **GO GO PETS** o das tus datos por cualquier otro medio, recolectamos información personal que nos permite identificarte como usuario de nuestros servicios. Entre los datos personales que podemos recolectar se encuentran tu nombre, sexo, dirección de correo electrónico, dirección física y/o postal, número de teléfono, preferencias de contacto, número de identificación nacional, fecha de nacimiento, nombre de usuario y claves de acceso, entre otros.

Para crear tu cuenta en la Plataforma **GO GO PETS**, tienes la opción de usar tu cuenta de redes sociales. Por ejemplo, cuando llevas a cabo tu registro en nuestras plataformas a través de la función de Login de Facebook, los datos personales recolectados por dicha plataforma dependerán de cómo hayas configurado tus opciones de privacidad en Facebook. Usando Facebook para registrarse en nuestro Servicio, está permitiendo que **GO GO PETS** acceda a información personal en su cuenta, como tu nombre y dirección de correo electrónico (si los ha registrado en Facebook). La información que obtendremos, en este caso, es la necesaria para el uso de la Plataforma.

B. Datos de evaluaciones

También podemos recoger información cuando contestas nuestras encuestas de satisfacción, cuando nos remites quejas o reclamaciones, o en general, cuando nos contactas por algún motivo relacionado con tu interacción con nuestros servicios.

C. Datos de localización y domicilio

Para que podamos entregar tu pedido o como parte de nuestros servicios, necesitamos que también nos indiques tu ubicación o la dirección donde deseas que entreguemos el pedido.

Esta ubicación puede ser proporcionada por la dirección que ingreses manualmente en la aplicación, o mediante la ubicación obtenida de tu dispositivo a través de GPS y redes móviles (torres de telefonía celular, Wi-Fi y otras modalidades de ubicación) y confirmadas por ti.

Cuando nos autorizas a conocer tu ubicación mediante geolocalización, podemos personalizar tu experiencia en nuestras plataformas para que recibas información sobre los servicios y comercios más cercanos al lugar donde te encuentras ubicado.

No es obligatorio que nos autorices a conocer tu ubicación mediante geolocalización para poder usar nuestros servicios y en cualquier momento podrás optar por no seguir compartiendo esa información con nosotros.

4.3. Datos generados durante el uso de los servicios

A. Datos sobre tu dispositivo

Recolectamos información sobre el dispositivo que usas para interactuar con nuestras plataformas que pueden incluir direcciones IP, horarios de accesos, fallas en la conexión con nuestras plataformas, sistema operativo que usas y tipo de navegador.

B. Datos sobre tu utilización

Recopilamos datos sobre tus interacciones en nuestra Plataforma, incluida la fecha y hora de accesos, búsquedas y vistas. También podemos recopilar datos transaccionales relacionados con el uso de nuestros servicios, como detalles del pedido, fecha y hora del pedido, monto facturado, distancia entre el establecimiento y el lugar de entrega y el método de pago.

C. Datos de comunicación

Mediamos la comunicación entre usuarios, mensajeros y establecimientos asociados a través de nuestra Plataforma. Permitimos, por ejemplo, que usuarios, mensajeros y establecimientos asociados envíen mensajes anónimos por chat o por teléfono. Para brindar este servicio, **GO GO PETS** puede recibir algunos datos relacionados con llamadas, mensajes de texto u otras comunicaciones, incluida la fecha y hora de las comunicaciones y su contenido.

5. ¿Cómo usamos estos datos personales

GO GO PETS utiliza los datos suministrados y/o recolectados a través de nuestra app o páginas web y canales de atención al usuario como call centers, para las finalidades específicas que detallamos a continuación.

5.1. Prestación, mejoramiento y desarrollo de nuestros servicios

Podemos utilizar los datos recopilados para proporcionar, mantener, mejorar y personalizar nuestros productos y servicios destinados para ti, existentes o por crear.

Este tratamiento incluye el uso de datos para crear y actualizar tu cuenta, permitir la preparación y entrega de pedidos por parte de establecimientos asociados, personalizar tu cuenta y preferencias, y brindar las operaciones internas necesarias.

También podemos utilizar tus datos personales para fines internos, como auditorías, análisis de datos e investigación para mejorar productos y servicios, comunicaciones y generación de análisis estadísticos sobre el uso de nuestros servicios, incluidas las tendencias de consumo.

5.2. Para enviarte comunicaciones importantes

Podemos utilizar tus datos personales para enviarte avisos y notificaciones importantes, como avisos sobre compras, cambios en los términos, condiciones y políticas. Como esta información es importante para tu interacción con **GO GO PETS**, no podrás optar por no recibir este tipo de comunicación, ya que es necesaria para el uso del servicio.

5.3. Para apoyarte y mejorar tu experiencia en la Plataforma

También tendremos acceso a tu información cuando solicites soporte con respecto a pedidos o entregas.

En este caso, podemos utilizar tus datos de registro para confirmar tu identidad al momento de realizar el pedido, dirigir tus preguntas al agente de soporte, investigar y abordar tu problema, y monitorear y mejorar nuestros procedimientos de soporte.

5.4. Seguridad y gestión de fraudes

En **GO GO PETS**, nos tomamos muy en serio tu seguridad y la seguridad de la información que tratamos para prestar nuestros servicios.

Por ello, te informamos que podremos usar la información personal que tratamos, de manera conjunta o separada de la información no personal que también recolectamos, con las finalidades de: garantizar la seguridad y confidencialidad de la información tratada por **GO GO PETS**, la aplicación y página web, realización de auditorías internas o externas, pruebas de planes de respuesta, protocolos de gestión de incidentes de seguridad, prevención y gestión de fraudes, para atender cualquier petición, consulta o reclamo relacionado con el tratamiento de tus datos personales.

5.5. Cumplimiento legal

Para **GO GO PETS** es fundamental cumplir con las normas de protección de datos personales en todas las jurisdicciones donde operamos. Por ello, siempre

que se trate de una solicitud que cumpla con los requisitos legales aplicables, vinculante y exigible a **GO GO PETS** , y expedida por una autoridad legítima en ejercicio de sus funciones, podremos utilizar tus datos personales para dar cumplimiento a las leyes, normatividad, regulación y/o decisiones judiciales de los países donde opera **GO GO PETS** .

5.6. Promociones y Publicidad

GO GO PETS podrá enviar e-mails, mensajes de texto u otros anuncios en cualquier medio tecnológico existente o por existir como parte de un proceso inherente al desarrollo y prestación de sus Servicios a el Titular, o en las siguientes circunstancias:

1. Luego del proceso de registro, en el cual se te notificarán los datos de tu cuenta.
2. E-mails o mensajes de texto con noticias y novedades, como parte de un Newsletter.
3. E-mails o mensajes de texto promocionales.
4. E-mails o mensajes de texto para ofrecer servicios relacionados.
5. E-mails o mensajes de texto o notificaciones PUSH relacionadas con los Servicios y cualquier transacción que se encuentre en etapa de desarrollo, pendiente por confirmar o ejecutada, incluidas todas las etapas del suministro de bienes o servicios en los Servicios, incluida la remisión de soportes legales, facturas y/o cualquier otro documento contable.
6. Notificaciones de novedades naturales de la relación de consumo.

5.7. Seguridad y almacenamiento de la Información

En desarrollo del Principio de Seguridad establecido en el Marco Normativo y de conformidad con las obligaciones legales que **GO GO PETS** posee, la Compañía adoptará y exigirá que sus proveedores (Encargados del Tratamiento) adopten las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias

para otorgar seguridad a los registros e Información Protegida de los Titulares, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Se trata entonces de una obligación de medio y no de resultado, por lo que **GO GO PETS** no podrá garantizar la no ocurrencia del riesgo y la existencia de eventos que correspondan a caso fortuito o fuerza mayor, puesto que esto resulta imposible al ser datos tratados a través de internet.

GO GO PETS emplea diversas técnicas de seguridad para proteger los Datos Personales de los Titulares, sin embargo, es necesario tener en cuenta que la información tratada por medio de Internet no es cien por ciento infalible, inaccesible y/o perfecta, por ello, **GO GO PETS** no garantiza que pueda llegar a darse incidentes de seguridad por parte de **GO GO PETS** y sus Sociedades Vinculadas, no obstante, realizará todos los esfuerzos necesarios para implementar medidas apropiadas y efectivas para garantizar la seguridad de los Datos Personales de los Titulares.

5.8. Utilización y Transmisión o Transferencia Internacional de Información Protegida

En el evento que **GO GO PETS** en el ejercicio de sus actividades propias, utilice, transmita o transfiera internacionalmente Información Protegida garantizará el cumplimiento de los principios aplicables establecidos en la presente Política. Cuando se trate de la Transferencia y Transmisión de Datos Personales, **GO GO PETS** dará cumplimiento a lo dispuesto en el Marco Normativo.

Los servidores y centros de datos de la Compañía están ubicados en los Estados Unidos. Si el Titular elige utilizar el Servicio desde Colombia o desde cualquier lugar fuera de los EE. UU., le informamos que está transmitiendo su Información Protegida fuera de su región y hacia los EE. UU. o cualquier otra jurisdicción en la cual **GO GO PETS** establezca sus servidores para el Tratamiento de la Información Protegida. Al proporcionarnos su Información Protegida, el Titular acepta la Transmisión, almacenamiento y procesamiento internacional. Además, **GO GO PETS** podrá transferir sus datos a otras jurisdicciones donde **GO GO PETS** tenga operaciones o a otros países o regiones en relación con el almacenamiento y el procesamiento de datos, cumpliendo con sus

solicitudes y operando el Servicio, siempre y cuando, dichos países tengan un nivel adecuado de protección en cumplimiento de los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

GO GO PETS podrá transferir, vender o asignar la información recolectada en la Plataforma o cualquier otro sistema de recopilación dispuesto por **GO GO PETS**, a una o más partes relevantes, en caso de que se presente una venta, fusión, consolidación, cambio en el control societario, enajenación global de activos, y/o reorganización o liquidación de la Compañía. **GO GO PETS** hará esfuerzos razonables para que el adquirente utilice los Datos Personales que el Titular haya proporcionado de una manera tal que sea consistente con esta Política. Tras haber realizado alguna de las situaciones anteriores, el Titular puede contactarse con la entidad adquirente a la que se transferirá sus Datos Personales para hacer cualquier consulta con respecto al Tratamiento de su Información Protegida.

5.9. Confidencialidad de la información

Los datos de los Titulares serán suministrados únicamente por **GO GO PETS** en las formas establecidas en esta Política. **GO GO PETS** hará todo lo que esté a su alcance para proteger la privacidad de la información.

GO GO PETS establece que todas las personas que intervienen en el Tratamiento de la Información Protegida garantizan la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

Puede suceder que, en virtud de órdenes judiciales, o de regulaciones legales, **GO GO PETS** se vea obligado a revelar información a las autoridades o terceras partes bajo ciertas circunstancias.

5.10. Cookies

Los clientes de la Plataforma conocen y aceptan que **GO GO PETS** podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de cookies. Las cookies son pequeños archivos que se instalan en el disco rígido, con una duración

limitada en el tiempo que ayudan a personalizar los Servicios. También **GO GO PETS** ofrece ciertas funcionalidades que sólo están disponibles mediante el empleo de cookies. Estas se utilizan con el fin de conocer los intereses, el comportamiento y la demografía de quienes visitan la Plataforma, y así comprender mejor las necesidades e intereses, y darles un mejor Servicio, o poder proveer información relacionada. También usamos la información obtenida por intermedio de las cookies para analizar las páginas navegadas por el cliente y las búsquedas realizadas, con el fin de mejorar las iniciativas comerciales y promocionales, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, enviar noticias sobre **GO GO PETS** y perfeccionar la oferta de contenidos de **GO GO PETS** .

Adicionalmente, **GO GO PETS** utiliza las cookies para que el cliente no tenga que introducir su clave de manera frecuente al iniciar sesión en una misma cuenta, y también para contabilizar y corroborar los registros y la actividad del cliente, siempre teniendo como objetivo el beneficio de este último **GO GO PETS** no las usará con otros fines. Se establece que la instalación, permanencia y existencia de las cookies en el computador del cliente depende de su exclusiva voluntad y pueden ser eliminadas de su computador cuando así lo desee. Para saber cómo eliminar las cookies del sistema es necesario revisar la sección “Ayuda” (Help) del navegador. También, se pueden encontrar cookies u otros sistemas similares instalados por terceros en ciertas páginas de la Plataforma. **GO GO PETS** no controla el uso de cookies por parte de terceros.

6. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

6.1. Responsable del Tratamiento y/o Uso de los Datos Personales

La persona jurídica que responde por el Tratamiento de los Datos Personales suministrados a través de la Plataforma o cualquier otro sistema dispuesto por **GO GO PETS** para tales fines, y, por tanto, de la Base de Datos en la cual se encuentren ubicados los mismos, es la sociedad **GO GO PETS S.A.S**, identificada con N.I.T 901865655 – 4 con domicilio principal en Carrera 69C # 2-

03 esquina de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia y correo electrónico: gogopets.vet@gmail.com

6.2. Atención de Reclamos y Consultas

Concretamente **GO GO PETS** en el giro ordinario de sus negocios podrá incorporar la Información Protegida dentro de los Sistemas de Información. **GO GO PETS** como Responsable del Tratamiento garantiza que los Sistemas de Información cumplen en su integridad la Política y el Marco Normativo, y en consecuencia, garantiza que cualquier Titular tendrá derecho a: (i) conocer en cualquier momento la información que reposa en los Sistemas de Información y en las Bases de Datos; (ii) acceder a los Datos Personales que almacena **GO GO PETS**, o de los Encargados del Tratamiento que realicen el Tratamiento por cuenta de **GO GO PETS**, así como, solicitar la actualización o rectificación de los datos allí incorporados; y (iii) conocer la finalidad que justifica el Tratamiento por parte de **GO GO PETS**.

Este derecho podrá ser ejercido gratuitamente una vez al mes y/o cada vez que **GO GO PETS**, realice modificaciones sustanciales a esta Política de Privacidad que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una vez por cada mes calendario **GO GO PETS** podrá cobrar al Titular de los Datos Personales los gastos de envío, reproducción, y en su caso, certificación de documentos. En todo caso, los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

6.3. Legitimación para el ejercicio de los derechos del Titular

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad.
2. Por los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

El Titular o sus causahabientes que consideren que la Información Protegida contenida en un Sistema de Información, o en una Base de Datos, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en el Marco Normativo, podrán presentar un reclamo o solicitud ante **GO GO PETS** conforme se establece más adelante.

6.4. Área responsable de las atenciones: Servicio al Cliente

En dado caso de querer ejercer los derechos que le asisten como Titular o causahabiente del Titular, representante y/o apoderado del Titular, por favor contactar a el departamento de Servicio al Cliente de **GO GO PETS** , quien con gusto escuchará su petición y se encargará de darle el debido trámite a través del buzón gogopets.vet@gmail.com

6.5. Procedimiento para que los Titulares puedan ejercer sus derechos

GO GO PETS dispone de los siguientes mecanismos para dar un efectivo trámite a su petición. En cualquier momento los Titulares o las personas autorizadas según lo establecido en la sección 6.3 anterior podrán contactar al departamento de Servicio al Cliente con el fin de elevar las peticiones, quejas y reclamos que tengan. Estas peticiones se podrán realizar por comunicación escrita vía correo electrónico dirigido a gogopets.vet@gmail.com.

En el e-mail se deberá explicitar la petición de manera clara y concreta, de tal forma que sea posible conocer y entender cuál es la intención final del Titular (actualización, supresión, rectificación de Datos Personales y/o revocatoria de la Autorización, entre otros). Lo anterior con el fin de que **GO GO PETS** pueda brindarle a su solicitud la respuesta más eficiente y efectiva que le sea posible. Junto a la petición concreta la comunicación deberá incluir:

1. El nombre completo del Titular y el número de identificación, de manera tal que podamos determinar quién realiza la petición, y respecto de quién se habrá de realizar el trámite pertinente.

2. La descripción de los hechos que dan lugar a la petición.
3. La dirección o método de notificación de cualquier respuesta.
4. Los documentos que se quieran hacer valer dentro de la solicitud

6.6. Trámite especial para el ejercicio de consultas

En cualquier momento, los Titulares o quien por ley o Autorización se encuentre facultados para tal efecto podrán solicitar mediante comunicación escrita mediante correo electrónico, que **GO GO PETS** les suministre o les facilite el acceso a los Datos Personales que ésta tenga en su poder.

La solicitud para estos trámites se solucionará dentro de un término máximo de 10 (diez) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. En el evento de no ser posible atender la solicitud en dicho término, se informará al interesado dentro del mismo término, expresando los motivos que dan lugar a la demora, al igual que la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.7. Trámite especial para reclamos

El Titular de la Información Privilegiada, o quien por ley o Autorización se encuentre facultado para tal efecto, que consideren que la información contenida en una Base de Datos de **GO GO PETS** , debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la regulación de protección de Datos Personales o en esta Política podrá elevar ante **GO GO PETS** un reclamo el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al departamento de Servicio al Cliente **GO GO PETS** , en donde se incluya la identificación del Titular de la Información Protegida, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

3. 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.

4. 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.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1581 el Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite reclamo ante **GO GO PETS** como Responsable del Tratamiento o ante el Encargado del Tratamiento correspondiente.

6.8. Eliminación de datos

Se establece que en cualquier momento los Titulares de **GO GO PETS** podrán solicitar la eliminación de su cuenta e información de la Base de Datos de la Compañía, por medio del procedimiento que se describió previamente.

6.9. Permanencia de los Datos Personales

GO GO PETS conservará por el tiempo que sea razonable y necesario los Datos Personales, de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento

establecidas en la presente Política, atendiendo las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida las finalidades del Tratamiento y sin perjuicio de las normas legales que dispongan lo contrario, **GO GO PETS** procederá a la supresión de los Datos Personales en su posesión. Igualmente, se eliminarán los datos de la correspondiente Base de Datos a petición del Titular, para lo cual se han designado los canales de atención respectivos, así como el procedimiento a seguir por parte del mismo, siempre que no exista una obligación legal o contractual en cabeza de **GO GO PETS** de preservar los mismos en la Base de Datos.

7. ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

GO GO PETS podrá modificar y/o actualizar en cualquier momento esta Política en cumplimiento de requerimientos establecidos en el Marco Normativo. La Política debidamente actualizada, indicará la fecha de actualización, la cual, estará publicada oportunamente en la Plataforma, el Portal Web de **GO GO PETS** y las Aplicaciones Móviles de **GO GO PETS** o de las Sociedades Vinculadas y podrá ser informada mediante correo electrónico o cualquier otro medio idóneo al Titular de la Información Protegida. Salvo cambios sustanciales en la presente Política referidos a la identificación de **GO GO PETS**, y a las finalidades del Tratamiento de los Datos Personales, **GO GO PETS** comunicará el mismo a través de: (a) el Portal Web y las Aplicaciones Móviles de **GO GO PETS**, y (b) por e-mail al Titular de los Datos Personales antes de implementar la nueva política de privacidad. Adicionalmente, **GO GO PETS**, obtendrá una nueva Autorización del Titular de los Datos Personales cuando el cambio sustancial se refiere a la finalidad del Tratamiento.

8. ¿Con quiénes compartimos la información?

8.1. Accionistas y Compañías del Holding GO GO PETS

Podemos compartir tu información con otras empresas subsidiarias o matrices que forman parte del grupo **GO GO PETS** . Compartimos esta información, mediante transferencias o transmisiones internacionales de datos con tu autorización expresa, de manera que podamos prestarte nuestros servicios.

Todas las transferencias y transmisiones de datos se hacen usando protocolos de seguridad para garantizar la integridad de la información y evitar su acceso, manipulación, modificación o destrucción ilegal. **GO GO PETS** ha implementado buenas prácticas internas de gobernanza, que forman parte de su programa de protección de datos personales, para proteger la información que transmitimos o transferimos internacionalmente.

8.2. Proveedores de servicios

Por razones de procesamiento de datos en nombre de **GO GO PETS** , podemos compartir datos con proveedores de servicios externos. En este caso, los datos serán tratados de forma de proteger tu privacidad, y estas empresas tienen el deber contractual de garantizar una protección compatible con la legislación aplicable y con los términos de esta Declaración de Privacidad de **GO GO PETS** .

Podemos utilizar los servicios de estas empresas para facilitar nuestro servicio, proporcionar el servicio **GO GO PETS** en nuestro nombre y realizar actividades relacionadas con el servicio, que incluyen: mantenimiento del servicio, gestión de bases de datos, sistemas informáticos y nube, proveedores de almacenamiento central, servicio al cliente, agencias de publicidad, entre otros.

En relación con las actividades de publicidad y marketing, podemos compartir datos estrictamente necesarios para desarrollar campañas que sean más relevantes para los interesados en los productos **GO GO PETS** , como tu identificación de usuario, número de teléfono o correo electrónico. En relación con el pago de tus compras en nuestra Plataforma, si eliges pagar directamente en línea, podemos compartir tus datos de pago con las empresas de procesamiento de pagos con las que trabajamos. Este intercambio se realiza con el propósito exclusivo de permitir la compra realizada por usted.

Estas empresas o personas tienen acceso a tu información personal, restringido a lo necesario, solo para realizar actividades solicitadas por **GO GO PETS** y están obligadas a no usar ni divulgar dicha información para ningún otro propósito.

8.3. Socios de Entrega

Para que su pedido sea entregado, podemos compartir tu nombre y dirección con nuestros socios de entrega.

Si tu entrega la realiza una persona de entrega registrada en la Plataforma **GO GO PETS** , puedes iniciar un chat para resolver directamente cualquier problema de entrega. Solo tendrá acceso a los mismos datos mencionados anteriormente, además del contenido del mensaje escrito por usted.

8.4. Proveedores de GO GO PETS

Al realizar un pedido en un establecimiento asociado a través de nuestra Plataforma, podemos compartir parte de tu información con ese proveedor asociado, así como proporcionar datos sobre el pedido específico. Los datos compartidos pueden incluir nombre y dirección de envío.

Si inicias un chat con el comerciante durante la entrega, compartiremos los mismos datos mencionados anteriormente, además del contenido del mensaje escrito por usted.

8.5. Socios de negocio

Podemos compartir tus datos con empresas con las que **GO GO PETS** mantiene una relación de colaboración o sociedad, con el fin de llevar a cabo actividades financieras o comerciales que impliquen ofrecer promociones, productos y servicios de esas empresas en conjunto con **GO GO PETS** .

En estos casos, se firman acuerdos o contratos con el fin de proteger la privacidad de los datos personales de los usuarios de **GO GO PETS** y el cumplimiento de la legislación aplicable para que se tomen todas las medidas

oportunas para asegurar el cumplimiento de los estándares de confidencialidad y seguridad.

8.6. Cambio del control corporativo de GO GO PETS

En el caso de transacciones corporativas, como reestructuración, fusión o venta de activos de **GO GO PETS** , el grupo económico o parte del mismo, sus datos podrán ser cedidos, siempre que se respeten los términos de esta Política.

CAPÍTULO QUINTO

DISPOSICIONES FINALES

Medidas permanentes

En el tratamiento de datos personales **GO GO PETS** de manera permanente, verificará en sus procesos, protocolos, procedimientos y políticas, que se garantice el derecho de hábeas data a los titulares de la información y que se obtenga con los requisitos de ley, la autorización del titular para el tratamiento de los datos personales.

Vinculatoriedad de la Política

Cualquier titular de la información que tenga alguna relación con **GO GO PETS**, deberá acatar la presente política.

Fecha de Aprobación de la Política y Entrada en vigencia

La actualización de la presente política entra en vigencia el día quince (15) del mes de octubre del año Dos Mil Diecisiete (2024)

GO GO PETS VETERINARIA S.A.S.