

# Políticas de Privacidad – Petsology S.A.S.

VERSIÓN 1.0 (01 MAYO 2020)

## 1. Generalidades

PETSOLOGY S.A.S., es una sociedad constituida conforme con las leyes colombianas, identificada con NIT N° 901358435-6, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., que para los efectos de los presentes términos se denominará **Petsology**.

Petsology, es una compañía líder en Colombia que tiene como actividad principal comercializar productos y servicios, en adelante denominados como **Productos**, para las mascotas y sus familias, que para los efectos de los presentes términos se denominarán los **Usuarios**, por medio de una plataforma virtual compuesta por una página web y una aplicación móvil, en adelante denominada **La Aplicación**, para que los usuarios ingresen, se informen sobre los productos y servicios exhibidos y puedan realizar la transacción de compraventa de manera electrónica, y en general todo tipo de actividades complementarias.

Entendemos que brindar información en línea implica mucha confianza de su parte. Nos tomamos muy en serio su confianza y le damos una prioridad alta para garantizar la seguridad y la confidencialidad de la información personal que nos proporciona cuando visita nuestro sitio web o cuando utiliza nuestros servicios a través de nuestra Aplicación.

La Política de Privacidad tiene como objeto proteger el derecho constitucional del Habeas Data que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de Petsology, así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a los que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

La información recolectada por Petsology para la solicitud de una orden, es suministrada por los Usuarios de forma libre y voluntaria, para que esta sea administrada por Petsology o por quien éste designe para el cumplimiento de los deberes adquiridos, lo que implica su recolección; almacenamiento en servidores o repositorios de Petsology o de terceros; circulación de los mismos dentro de la organización de Petsology; comunicación a los Usuarios de información comercial, publicitaria y de mercadeo relacionada con su actividad comercial.

Así mismo, los datos recolectados serán objeto de análisis para fines de mejorar la estrategia de negocios de la empresa, apoyada en herramientas de inteligencia de negocios y minería de datos, que permiten adquirir conocimientos prospectivos para fines de predicción, clasificación y segmentación.

Los Usuarios podrán ejercer su derecho de conocer, actualizar, modificar y suprimir los datos personales existentes en las bases de datos asociadas a la Aplicación. Para ello deberá realizar la solicitud de consulta, reclamo o supresión a la dirección electrónica [servicio@petsology.co](mailto:servicio@petsology.co), detallando las modificaciones a realizar y aportando los documentos que lo soportan.

Petsology es responsable del tratamiento de la información personal recolectada a través del portal web y de La Aplicación, responsabilidad que podrá delegar en un tercero, en calidad de responsable o encargado de la información, asegurando contractualmente adecuado tratamiento de esta.

Antes de enviarnos su información personal, lea atentamente esta Política para obtener información sobre nuestras prácticas de privacidad. Al visitar el sitio web o La Aplicación de Petsology, el Usuario acepta las prácticas descritas en el presente.

## 2. ¿Qué información recopilamos?

### 2.1 Información personal y preferencias

Recibimos y almacenamos toda la información que usted ingresa en nuestra página web, en nuestra Aplicación o que nos suministra de otra manera. Esto incluye información que pueda identificarlo (“información personal”), lo que incluye su nombre y apellido, número de teléfono, dirección postal y de correo electrónico, nombre de usuario y contraseña e información de facturación (como su número de tarjeta de crédito, el nombre del titular de la tarjeta y la fecha de vencimiento de la tarjeta). Es posible que también solicitemos información sobre sus mascotas como su raza, sexo, rango de edad, peso, condición física y de salud, entre otros. Puede optar por no proporcionarnos toda la información, pero, en general, es necesario que nos brinde alguna información para que pueda recibir ofertas relevantes y personalizadas de Petsology y sus asociados, y para disfrutar otros beneficios de ser un miembro registrado. Por ejemplo, solo los miembros registrados pueden publicar recomendaciones o hacer reseñas de productos, acceder a los boletines informativos exclusivos para miembros y participar en encuestas, concursos o sorteos.

### 2.2 Información de otras fuentes

Es posible que obtengamos periódicamente información personal y no personal sobre usted de entidades afiliadas, socios comerciales y otras fuentes de terceros independientes, y que la agreguemos a la que ya tenemos sobre usted. Por ejemplo, si usted accede a los servicios de terceros, como los servicios de redes sociales a través de nuestra aplicación o antes de ingresar a nuestra aplicación, podemos recabar información como su nombre de usuario, contraseña y otra información que nos facilite a través de esos servicios.

## 2.3 Información automática

Cuando visita la aplicación de Petsology, recopilamos automáticamente alguna información de su dispositivo. Por ejemplo, recabaremos datos sobre la sesión, incluida su dirección IP, el tipo de dispositivo y sistema operativo. Es posible que también recopilemos información sobre su actividad en línea en la Aplicación o página web de Petsology, como el contenido que visualiza, las páginas que visita y las búsquedas o las compras que realiza. Uno de los objetivos por los cuales recopilamos esta información automática es ayudarnos a comprender los intereses y las preferencias de nuestros usuarios y personalizar su experiencia.

## 2.4 Información de pago

Si realiza compra de productos o reservación de servicios en la aplicación de Petsology, el pago se realizará a través de la plataforma segura de pagos de Kushki. Al hacer el pago, acepta los Términos y Condiciones de protección de privacidad de Kushki Colombia, que se pueden encontrar en la sección Legal de la URL: [www.kushkipagos.co/legal](http://www.kushkipagos.co/legal) o en la URL que con posterioridad disponga Kushki para estos efectos.

Es posible que demos a los usuarios la opción de guardar información relacionada con la forma y elección de pago en nuestra aplicación. Si guarda esos datos de pago en Petsology, podrá agregar, eliminar o modificar esa información en cualquier momento en su Perfil – Mis métodos de pago.

## 2.5 Cookies y otras tecnologías web

Las cookies son pequeños archivos de texto de datos y pueden almacenarse en el disco duro de su computadora o en su Dispositivo (si se permiten en su explorador web). Petsology, utiliza cookies con los siguientes fines: Para ayudarnos a reconocerlo como visitante anterior y guardar y recordar las preferencias que se pudieron haber configurado previamente. Para ayudarnos a personalizar el contenido, la experiencia y los anuncios que le brindamos en nuestra aplicación y a través de otros medios como correos electrónicos. Para contribuir con la medición y la investigación de la eficacia de las funciones y las ofertas, los anuncios y las comunicaciones por correo electrónico (al determinar qué correos electrónicos abre y ejecuta).

## 3. ¿Cómo recolectamos la información?

La recolección de datos personales de usuarios potenciales y Usuarios de Petsology, se realizará de las siguientes formas:

- Mediante el almacenamiento automático de los datos de los usuarios que acceden a la plataforma de Petsology por el uso de cookies. Un ejemplo de los datos que se pueden almacenar automáticamente son las URL, el navegador utilizado, dirección IP entre otros.
- Mediante el intercambio de correos electrónicos.
- A través del acceso a páginas Web de la compañía.

- A través del acceso a la aplicación, creando el usuario y contraseña.
- A través de llamadas telefónicas.
- Mediante eventos realizados por Petsology.
- Mediante la transmisión o transferencia por parte de Aliados estratégicos.

#### 4. ¿Cómo utilizamos su información?

La recolección, almacenamiento, uso o circulación de los datos personales de usuarios de Petsology tiene como finalidad principal prestar los servicios ofrecidos y contratados de forma adecuada y con una excelente calidad.

Sin embargo, para poder desarrollar el objeto social de la empresa, de igual forma se podrá hacer el tratamiento de los datos para las siguientes finalidades:

- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar y almacenar los datos personales dentro de los sistemas y archivos de Petsology.
- Crear y administrar la cuenta del usuario.
- Prestar el mantenimiento, desarrollo y control de la relación comercial entre los Usuarios y Petsology.
- Proveer a los usuarios la información necesaria, a través de la página web y La Aplicación, sobre los productos y servicios ofrecidos.
- Realizar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y de administración de sistemas.
- Prestar los servicios de la empresa y realizar el seguimiento de acuerdo con las necesidades particulares del usuario, con el fin de brindar los servicios y productos adecuados para cubrir sus necesidades específicas.
- Realizar el envío de información de novedades, noticias, boletines, foros de educación, publicidad o marketing; haciendo uso de medios tales como, correo electrónico, notificaciones PUSH, mensajes de texto (SMS), ofertas de productos y servicios encontrados en la aplicación.
- Llevar un registro histórico de la información, con fines de satisfacción al usuario desarrollando análisis sobre los intereses y necesidades; brindando de esta manera un mejor servicio.
- Realizar estrategias de mercado mediante el estudio del comportamiento de los Usuarios frente a las ofertas y con ello mejorar su contenido, personalizando presentación y servicio.
- Elaboración de prospecciones comerciales y segmentación de mercados.
- Realizar encuestas de satisfacción y ofrecimiento o reconocimiento de beneficios propios de nuestro programa de lealtad y servicio postventa, para calificar el servicio y la atención por medio de los canales dispuestos para ello.
- Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios de la empresa o terceros; y direccionarlos a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Presentar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control, y tramitar los requerimientos realizados por entidades administrativas o judiciales.

- Usos administrativos, comerciales y de publicidad que se establezcan en los acuerdos suscritos con los Usuarios.
- Gestión contable, económica, fiscal y administrativa de clientes.
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente a proveedores con los que Petsology desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social. Así mismo, se podrá hacer transferencia a los aliados estratégicos de la empresa para que ejecuten actividades de marketing, publicidad y promociones asociadas con el objeto social; todo de acuerdo con las disposiciones de la normativa colombiana.
- Remitir información a los encargados del tratamiento para facilitar y mejorar la calidad del servicio de Petsology.
- Reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de la relación comercial.
- Solicitar la autorización de cobro ante las entidades definidas y autorizadas para ello.

De llegarse a presentar otro tipo de finalidades en el tratamiento de datos personales se solicitará la autorización previa, expresa e informada de los Usuarios.

## 5. ¿Con quiénes compartimos su información?

Podríamos compartir su Información Personal con terceras partes confiables que son una parte integral de la operación de nuestra aplicación y de nuestros Servicios, incluyendo, pero sin limitarse a los proveedores con los que Petsology desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social. Asimismo, se podrá hacer transferencia a los aliados estratégicos de la empresa para que ejecuten actividades de marketing, publicidad y promociones asociadas con el objeto social; todo de acuerdo con las disposiciones de la normativa colombiana.

Podríamos divulgar su Información, de acuerdo con la ley a personal de entidades oficiales, gubernamentales u otras partes si (i) Se nos obliga a hacerlo por medio de una citación, una orden judicial u otro proceso legal, (ii) Debemos hacerlo así para cumplir con las leyes, estatutos, reglas o regulaciones, (iii) Creemos de buena fe que la divulgación es necesaria para prevenir un daño físico o una pérdida financiera, para reportar una sospecha de una actividad ilegal, o para investigar incumplimientos de nuestros Términos y Condiciones.

Adicionalmente, en el caso de una fusión, una adquisición, una reorganización, bancarrota u otros eventos similares, cualquier información en nuestra posesión podría ser transferida a nuestro sucesor o a la entidad a la que se cede. De igual forma, se podrá transferir la información a la sociedad matriz, vinculadas o cualquier otra empresa que llegue a ser parte de un grupo empresarial de la cual haga parte Petsology.

## 6. ¿Cómo puede acceder a su información?

Visite el Perfil de Usuario en la Aplicación para acceder y actualizar su información de contacto, así como la información de sus mascotas. Puede cerrar su cuenta de Petsology al ponerse en contacto con nosotros a través del formulario de contacto que se encuentra en la Aplicación. Le enviaremos un correo electrónico de confirmación de su solicitud. Tenga en cuenta que después de cerrar una cuenta, no podrá iniciar sesión ni acceder a su información personal. Sin embargo, puede abrir una cuenta nueva en cualquier momento. Tenga en cuenta también que podemos conservar cierta información relacionada con su cuenta en nuestros archivos, inclusive con fines analíticos, así como también para la integridad de los registros. En caso de haber realizado compras a través de la Aplicación, conservaremos la información mínima requerida para fines contables y tributarios.

## 7. Sus opciones con respecto a la recopilación y al uso de su información

### 7.1 Consentimiento y autorización

El consentimiento y autorización por parte del Titular de la información es un requisito constitucional y legal que deben cumplir las personas responsables del tratamiento de datos personales. El consentimiento debe cumplir con los siguientes preceptos:

**Previo:** La autorización debe darse antes de proceder con el tratamiento.

**Expreso:** La autorización debe otorgarse de forma inequívoca, clara y específica.

**Informado:** El Titular debe comprender claramente para qué serán tratados sus datos personales y los efectos que pueden derivarse del tratamiento de estos.

Todos los usuarios de la Aplicación de Petsology deben registrarse y autorizar el tratamiento de los datos personales para poder hacer uso de los servicios ofrecidos. Por tanto, previo al registro se indica al Usuario que una vez selecciona la opción de “Registro” está aceptando tanto los Términos y Condiciones, así como estas Políticas de Privacidad.

### 7.2 Abstenerse de suministrar información opcional

Se nos requiere que recolectemos cierta Información Personal de los Usuarios para confirmar su identidad y cumplir con nuestras obligaciones. Si escoge el no suministrar Información Personal en campos opcionales podría limitar su capacidad para utilizar nuestros servicios. Usted puede actualizar su información de cuenta al ingresar en nuestra aplicación con su cuenta de Petsology.

Podríamos enviarle por correo electrónico ocasionalmente información acerca de ofertas o de nuevos Productos o Servicios. Usted puede optar no recibir estas comunicaciones por correo electrónico al responder escribiendo “terminar la suscripción” en el campo de asunto, o por medio de un enlace de término de suscripción en aquellas comunicaciones. Sin embargo, usted continuará recibiendo ciertas comunicaciones por correo electrónico relacionadas con su cuenta incluyendo información relacionada con transacciones y su relación con Petsology.

## 8. ¿Cómo protegemos su información?

Aunque ninguna transmisión de información puede garantizarse que sea 100% segura, tomamos los pasos razonables para proteger toda la Información Personal. Petsology mantiene procedimientos administrativos, técnicos y físicos estrictos para proteger la información almacenada en nuestros servidores (servicio prestado por Amazon Web Services). Acceso a la información es limitada (a través de credenciales de usuario / contraseña y sistemas de software) a aquellos empleados que la requieren para realizar sus funciones laborales. Utilizamos la codificación de Capa de Conexión Segura (SSL - Secure Socket Layer) la cual es estándar en la industria para salvaguardar el proceso de suscripción de la cuenta y la información de apertura de cuentas. Otras medidas de seguridad incluyen, pero no se limitan a, la codificación de datos, cortafuegos y controles físicos de acceso a las instalaciones y a los expedientes.

## 9. Privacidad de los menores

Petsology es un sitio que, aunque ofrece productos y servicios para las mascotas y sus familias, lo hace para que sean ordenados por adultos responsables. En el caso de identificar que la información que hemos recibido de un usuario registrado es la de un menor de 18 años, eliminaremos o destruiremos esa información lo más pronto posible.

## 10. Vínculos externos

Si cualquier parte de la página web o la Aplicación de Petsology lo vincula con otros sitios web, esos sitios web externos no funcionan conforme a estas Políticas de privacidad. Le recomendamos examinar las declaraciones de privacidad publicadas en aquellos otros sitios web para comprender sus procedimientos de recolección, uso y divulgación de información personal.

## 11. Cambios en las Políticas de Privacidad

Petsology puede cambiar o modificar estas Políticas de Privacidad en un futuro. Indicaremos la fecha en que se realizaron las revisiones de estas Políticas de privacidad por última vez en la parte superior de este documento, y todas las revisiones entrarán en vigor al publicarse. Notificaremos a nuestros miembros sobre cambios sustanciales en las Políticas de privacidad al enviar un aviso a la dirección de correo electrónico que nos proporcionó o al publicar un aviso en nuestra aplicación. Lo invitamos a consultar estas Políticas de privacidad periódicamente para ver la versión más reciente.

## 12. Principios rectores para el tratamiento de datos personales

Según lo establecido en el Título II de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la protección de datos personales se regirá por la aplicación armónica e integral de los siguientes principios:

**Principio de legalidad en el tratamiento de datos personales:** El tratamiento de datos personales a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

**Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

**Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**Principio de transparencia:** En el tratamiento de los datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del tratamiento o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012, 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.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

**Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la mencionada ley.



### 13. Aceptación total de la Política

Los Usuarios manifiestan expresamente tener capacidad legal para usar la Aplicación y para celebrar las transacciones comerciales que se puedan generar con Petsology o un tercero. Así mismo, manifiestan haber suministrado información real, veraz y fidedigna; por ende, de forma expresa e inequívoca declaran que ha leído, que entienden y que aceptan la totalidad de las situaciones reguladas en el presente escrito de Políticas de Privacidad, por lo que se comprometen al cumplimiento total de los deberes, obligaciones, acciones y omisiones aquí expresadas.

En caso que los Usuarios de otros países utilicen la Aplicación para solicitar productos y servicios en Colombia, se sujetan completamente a lo dispuesto en la presente Política.