POLÍTICA

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

GESTIÓN LEGAL

Revisado por: Diego Fernando Sánchez Borda Partner Legal Sr	**Aprobado por:** María Fernanda Sánchez Álvarez General Counsel
Fecha de aprobación:	13/08/2025

Toda copia impresa o guardada magnéticamente en medios diferentes a la Intranet de este documento se constituyen en copias no controladas

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO **3**

2. ALCANCE **3**

3. GLOSARIO **3**

4. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO **6**

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO **6**

5.1. FINALIDADES GENERALES: **6**

5.2. DERECHOS DE LOS TITULARES **9**

5.3. AUTORIZACIÓN **9**

5.4. DATOS PERSONALES FINANCIEROS **9**

5.5. DATOS PERSONALES SENSIBLES **10**

5.6. DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (MENORES DE 18 AÑOS) **10**

5.7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN **10**

5.8. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS **12**

5.9. ENTRADA EN VIGENCIA Y PLAZO **12**

6. TIPO DE INFORMACIÓN **13**

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS **13**

8. CONTROL DE CAMBIOS **13**

En CARROYA.COM S.A.S nos importa la protección de sus Datos Personales, por lo que lo invitamos a que lea cuidadosamente esta Política, la cual pretende dar cumplimiento al Régimen de Protección

de Datos Personales en Colombia, así como las demás leyes vigentes que sean aplicables al tratamiento realizado por la sociedad. En caso de que, usted tenga alguna inquietud respecto de esta política podrá contactarnos, escribiéndonos al correo tratamientodedatos@carroya.com

CARROYA.COM S.A.S (en adelante CARROYA) es la sociedad titular de la marca y de los activos digitales, entre ellos, la Plataforma CARROYA.com y del APP.

1. OBJETIVO

EL objetivo de esta POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (en adelante, la "Política") es informar a Usuarios, Contratistas - Proveedores, Colaboradores / Candidatos, Clientes, Aliados, Visitantes y otros Terceros titulares cuyos datos sean objeto de tratamiento por parte de CARROYA.COM S.A.S. (en adelante CARROYA) sobre: (i) Los criterios, alcance y las finalidades para el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, aprovechamiento, construcción de modelos predictivos, circulación, supresión, etc) de los datos personales tratados por CARROYA (ii) información del responsable del Tratamiento (iii) Los derechos del Titular de los datos personales (iv) Los mecanismos que tiene para hacer valer sus derechos como Titular, entre otros.

De igual forma, al final de esta Política encontrará disposiciones especiales organizadas como Anexos, en las cuales se hace precisión sobre las finalidades específicas para las cuales se recolectarán, almacenarán, usarán, circularán y en general, tratarán los Datos Personales de los Usuarios, Proveedores, Clientes o Aliados, Colaboradores / Candidatos, Contratistas, Visitantes y Terceros en general.

2. ALCANCE

Esta Política aplica a todo Tratamiento de Datos Personales que realiza CARROYA en relación con sus Colaboradores, Visitantes, Usuarios, Proveedores, Clientes, Inversionistas, Aliados y Terceros en general que han autorizado a CARROYA para el Tratamiento de sus Datos Personales, de conformidad con los lineamientos aquí fijados, y la normatividad vigente.

3. GLOSARIO

- **Aliado:** Persona natural o jurídica con las cuales CARROYA tiene una relación comercial para el cumplimiento del objeto social y la prestación de sus servicios.
- **Aplicación:** hace referencia a la aplicación o aplicaciones propiedad de CARROYA
- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los Datos Personales, para llevar a cabo el Tratamiento de dichos Datos Personales;
- **Aviso de Privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades que se pretende dar a los Datos Personales;

- **Candidatos:** hace referencia a las personas que participan en los procesos de selección para trabajar en CARROYA;
- **Causahabiente:** Es aquella persona natural o jurídica que ha sucedido o sustituido a otra.
- **Circuito Cerrado de Video Vigilancia:** Es un sistema de tecnología de vigilancia visual que implica la instalación de cámaras de grabación, fijas o móviles, en lugares estratégicos para que capten imágenes y las envíen a uno o varios monitores en otro punto de la instalación. Las imágenes recibidas pueden ser almacenadas en un equipo videograbador para su análisis posterior.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que recibe un servicio de CARROYA.
- **Colaboradores:** Hace referencia a las personas que tienen una relación laboral con CARROYA como empleados, y aquellos que prestan los servicios a través Empresas de Servicios Temporales o mediante un contrato civil de prestación de servicios;
- **Conducta Inequívoca:** Comportamiento de una persona en una situación determinada referente a aquello que no admite duda o equivocación.
- **Contratistas-Proveedores:** hace referencia a las personas que realizan labores profesionales o técnicas en calidad de proveedores de CARROYA;
- **Cookies o datos de navegación:** son pequeños fragmentos de información que se almacenan en una computadora o dispositivo por su navegador web;
- **Datos Financieros:** es toda la información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas que se rige bajo las disposiciones de la Ley 1266 de 2008 o aquella norma que la modifique, la sustituya o la complemente;
- **Dato Personal:** se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes (Datos Personales NNA):** son los datos personales de los menores de edad, cuyo Tratamiento deberá ser autorizado por el Representante Legal y tutor del menor, sin perjuicio de que el niño, niña o adolescente ejerza su derecho a ser escuchado. El Tratamiento de dichos datos está prohibido, salvo cuando se trate de datos de naturaleza pública y cuando dicho Tratamiento responda al interés superior del menor y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales;
- **Dato Privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular;
- **Dato Público:** es aquel dato que no corresponde a la categoría de semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a 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. Respecto de este tipo de datos no se requiere Autorización del Titular;
- **Dato Semiprivado:** el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular, sino también a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266 de 2008; o aquella norma que la modifique, la sustituya o la complemente;

- **Datos Sensibles:** son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como relativos al 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;
- **Ecosistemas:** Conjunto de bienes y servicios digitales dentro de una temática específica en donde participa dos o más empresas;
- **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; podrán ser Terceros: Contratistas, Proveedores, Aliados de CARROYA o las Entidades Autorizadas para que realicen el Tratamiento de Datos Personales por cuenta de CARROYA para las finalidades autorizadas;
- **Entidades Autorizadas:** Conglomerado Financiero Aval, listadas en la Resolución 0155 de 2019 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otra norma que la modifique, adicione o reemplace, así como a las entidades que forman parte del Grupo Empresarial Sarmiento Angulo, listadas en el Certificado de Existencia y Representación Legal de CARROYA expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá.
- **Página Web:** hace referencia a la página web principal de CARROYA y las páginas que administre CARROYA;
- **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 Personales, para este caso CARROYA;
- **Terceros:** Persona natural o jurídica con la cual CARROYA se relaciona, tales como Visitantes, Usuarios, Proveedores, Clientes, Inversionistas, Aliados o Entidades Autorizadas.
- **Titular:** persona natural, dueño de los Datos Personales que se recolectan por el responsable del Tratamiento o el Encargado y quien se puede identificar con la información personal que entrega y puede ejercer sus derechos legales frente al Tratamiento de la misma;
- **Transferencia:** esta tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país;
- **Transmisión:** tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable;
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión;
- **Usuarios:** son los individuos que podrían recibir los servicios de CARROYA o sus Aliados (como suscriptores personas naturales) a través de la Página Web, la Aplicación o cualquier otro medio o canal conocido o por conocer;
- **Visitantes:** hace referencia a los Titulares que visiten las instalaciones de CARROYA.

Estas definiciones se mantendrán cuando se refiera en singular y plural, y se entenderán modificadas cuando la ley y/o reglamentación aplicable y/o las interpretaciones de las autoridades competentes, las modifiquen.

4. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

CARROYA S.A.S. es una sociedad comercial legalmente constituida bajo la legislación colombiana domiciliada en la Carrera 11 No. 87-51 piso 7 Ed. Porvenir, en la ciudad de Bogotá, con NIT 901.484.758-9 Tel. (601) 7449183. Dirección de correo para notificaciones: notificacionesjudiciales@carroya.com

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Se requiere la información personal de los Titulares para que CARROYA le de Tratamiento conforme las siguientes finalidades:

5.1. FINALIDADES GENERALES:

1) Actualizar y/o Complementar las bases de datos; De igual forma, las bases de datos de CARROYA podrán incluir e integrar datos transmitidos y/o transferidos a ésta por los Terceros.
2) Realizar la prestación de los servicios ofertados por CARROYA o los Ecosistemas.
3) Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida;
4) Cumplir las obligaciones legales y contractuales;
5) Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude y otras actividades ilegales;
6) Implementación de software y servicios tecnológicos;
7) Ser utilizados como medio de prueba;
8) Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contactar al titular para dichos propósitos;
9) Validar información con bases de entidades estatales y de terceros tales como operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexo, y/o cumplir con obligaciones legales;
10) Llevar a cabo la prestación de servicios contratados incluyendo pero sin limitarse a: contratistas, delegados (personas que actúan en nombre de CARROYA con o sin representación), outsourcing o tercerización, con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas o datos, de mantenimiento, consultoría, servicios de análisis de datos, servicios de mensajería por e-mail o correo físico, servicios de marketing, cobranza, entre otros.
11) Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras o sobre sus actividades,

productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes;

12) Prevenir el incumplimiento de las obligaciones que el titular adquiera con CARROYA y reportar cualquier novedad en relación con tales obligaciones, hábitos de pago u otra información financiera, crediticia, comercial y de servicios.
13) Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles biométricos tales como la huella, imagen o voz.
14) Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de cualquier medio para divulgar información legal, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, institucionales o de educación financiera, sorteos, eventos u otros beneficios.
15) Hacer análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales en aras de establecer y/o mantener cualquier relación contractual.
16) Dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por CARROYA o Terceros.
17) Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta productos y/o servicios propios u ofrecidos en alianza comercial, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos.
18) Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas.
19) Realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por CARROYA o Terceros, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida.
20) Desarrollar junto con sus Aliados o Terceros actividades con fines comerciales, estadísticos, de estudio y análisis de mercadeo.
21) Garantizar el cumplimiento de cualquier obligación legal y/o requerimiento administrativo o judicial que se pudiere presentar, y dar respuesta o actuar en el marco de procesos judiciales cuando así se requiera.
22) Realizar la comercialización, Transferencia y/o Transmisión nacional y/o Internacional de Datos Personales, incluso a terceros países que no tengan un nivel adecuado de protección en los términos dispuestos por la Superintendencia de Industria y Comercio o la normatividad aplicable.
23) Identificar, recolectar y asociar a los datos, información sobre preferencias de navegación del titular en la página web, así como datos de georreferenciación o y/o ubicación específica que generen dispositivos móviles, para mejorar la experiencia del usuario, conocer su perfil de navegación, entregar información y/o publicidad segmentada sobre productos y/o servicios propios o de terceros, calificar la propensión y/o afinidad a productos o servicios de CARROYA y/o de terceros.
24) Entregar y ofrecer al Titular de forma general o segmentada, información, contenido y/o publicidad, de CARROYA y/o de terceros, y calificar la propensión y/o afinidad a productos o servicios de CARROYA y/o de terceros para realizar segmentaciones o perfilamiento de usuarios, por medio de analítica para los propósitos comerciales de CARROYA o sus Ecosistemas.

25) Identificar, recolectar y asociar a los datos, información que obtengamos sobre su comportamiento en las pagina web o las redes sociales, tales como hábitos de compra o intereses.
26) Transferir sus Datos Personales a terceros o a la(s) compañía que a futuro pueda(n) administrar y/o adquirir, total o parcialmente, a CARROYA o alguno de las unidades de negocios o activos de esta para que directamente o a través de terceros, traten los Datos Personales de acuerdo con los fines establecidos en la presente política. De igual forma, las bases de datos de CARROYA podrán incluir e integrar datos transmitidos y/o transferidos a ésta por los Aliados y/o por Terceros.
27) Contactar, ofrecer y asesorar a los Titulares en relación con temas comerciales por parte de CARROYA y/o terceros.
28) Hacer consultas por parte de CARROYA y/o terceros en bases de datos de entidades tales como la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus aliados tecnológicos certificados, operadores de información comercial, crediticia o laboral, entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral y empresas prestadoras de servicios públicos, con el fin de realizar perfilamientos para otorgamiento de créditos y prestación de servicios, enriquecer bases de datos, monetizar los datos y en general para realizar actividades comerciales. Los terceros accederían a la información personal estrictamente necesaria para prestar sus servicios según las finalidades indicadas anteriormente.
29) Para que CARROYA y/o a sus aliados comerciales consulten información crediticia, financiera, comercial y de seguridad social en bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, incluyendo, pero sin limitarse a, centrales de información financiera y operadores de información PILA, con el fin de verificar el comportamiento crediticio para efectos de realizar estudios de solicitudes de crédito, establecer y/o mantener una relación contractual, cualquiera que sea su naturaleza, así como para la evaluación de los riesgos derivados de una relación contractual vigente.
30) Transferir, transmitir o permitir la consulta de los datos recolectados y/o tratados a terceros Aliados o Clientes de CARROYA , dentro y fuera del país, como agencias de publicidad o marketing, entidades gubernamentales, empresas especializadas en riesgos, crédito o cobranza, operadores de información, fuentes de información, entidades financieras y educativas, con la finalidad de verificar su información, determinar hábitos de consumo y preferencias para prestar sus servicios o proveer con mayor eficiencia los mismos, adelantar programas de fidelidad o lealtad, otorgarte beneficios y realizar análisis de datos orientados a score crediticio, concesión de crédito y personalización de productos y servicios. Estos clientes terceros accederían a la información personal estrictamente necesaria para prestar sus los servicios según las finalidades indicadas anteriormente.
31) Transferir o transmitir a los anunciantes y/o clientes de nuestros Portales, los Datos Personales que haya entregado el Titular, para que estos puedan contactar a los Titulares en relación con los productos y/o servicios para los cuales entregó sus Datos.
32) Transferir Datos Personales -incluyendo financieros- a entidades bancarias, aseguradoras y/o similares (Clientes) cuando el Usuario manifieste el interés en obtener información respecto de créditos, seguros y/o similares. Los Clientes deberán tratar los Datos Personales según las finalidades contenidas en esta Política. Finalidades adicionales y diferentes deben estar Autorizadas por el Titular de los Datos Personales.

5.2. DERECHOS DE LOS TITULARES

Con la aceptación de esta Política, los Titulares de los Datos Personales manifiestan libre, expresa y previamente haber sido informados sobre los derechos que las leyes aplicables le conceden como Titular de sus Datos Personales y que se enuncian a continuación:

a. Conocer, actualizar y rectificar su información y Datos Personales frente a la entidad Responsable del Tratamiento o Encargada del Tratamiento de su información y Datos Personales;

b. Solicitar prueba de la Autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;

c. Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a la información y Datos Personales;

d. Presentar ante las autoridades competentes quejas por infracciones al régimen de protección de Datos Personales que le sea aplicable;

e. Revocar la Autorización y/o solicitar la supresión de la información y Datos Personales en los términos de esta Política;

f. Acceder a su información y Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento, previa solicitud a CARROYA, en los términos de la normatividad vigente que le sea aplicable. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, CARROYA cobrará al Titular que solicite dicha información, los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

g. Cualquier otro derecho incluido en las normas aplicables o aquellas que las modifiquen o complementen.

h. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

5.3. AUTORIZACIÓN

Con la aceptación de esta Política, el Titular de los Datos Personales autoriza de forma expresa previa y sin lugar a pagos ni retribuciones a CARROYA a recolectar y/o tratar los datos en los términos y conforme las finalidades expresados en la presente Política, así como también para transmitir, transferir con Terceros, y consultar, complementar y actualizar los Datos Personales, en cualquier tiempo, con otras bases de Datos Personales, bien sea que provengan de Terceros con Autorización o de fuentes en donde se recopilen datos de naturaleza pública, con el fin de mantener actualizada la información.

5.4. DATOS PERSONALES FINANCIEROS

El Tratamiento respecto de Datos Financieros de los Usuarios, Clientes, Proveedores - Contratistas, Colaboradores/Aspirantes y Terceros en general observarán las disposiciones legales establecidas dentro de la Ley 1266 de 2008.

5.5. DATOS PERSONALES SENSIBLES

Para el desarrollo de nuestro objeto social y la prestación de nuestros servicios es posible que necesitemos realizar Tratamiento respecto de Datos Personales Sensibles. Así, conforme a lo dispuesto en el artículo 6º de la Ley No. 1581 de 2012, solo trataremos sus Datos Personales Sensibles siempre y cuando medie una Autorización. Se informa a los Titulares que no estarán obligados en ningún evento a autorizar el tratamiento de datos sensibles y, por lo tanto, la prestación de nuestros servicios no está condicionada a la entrega de esta información, sin embargo, cuando el Titular otorgue su autorización, estará aceptando que sus Datos Personales Sensibles sean tratados para las finalidades descritas en la presente Política.

5.6. DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES (MENORES DE 18 AÑOS)

El Tratamiento respecto de Datos Personales de Menores de 18 años que se sean objeto de recolección, se realiza respondiendo al interés superior de los Niños, Niñas y Adolescentes, asegurando sus derechos prevalentes. Conforme al artículo 12 del Decreto No. 1377 del 2013, el Representante Legal del Menor de 18 años debe otorgar la Autorización respecto del Tratamiento a favor de CARROYA, sin perjuicio de que este ejerza su derecho a ser escuchado. Al dar su Autorización, como Representante Legal del Menor, estará aceptando que los Datos Personales sean tratados para las finalidades descritas en la presente Política. CARROYA, en el marco del Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes, reconoce y asegura la plena vigencia de todos los derechos fundamentales de esta población.

5.7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Para ejercer los derechos que le confiere la ley aplicable a cada Titular, relativos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus Datos Personales, tenga en consideración lo siguiente:

a) Quién puede ejercer dichos derechos (personas autorizadas para el ejercicio de los derechos): - El Titular o sus Causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse. - Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. - Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
b) A través de qué canales presentar sus consultas, peticiones o reclamos. Correo electrónico único: tratamientodedatos@carroya.com
c) Información mínima que debe contener cualquier consulta, petición o reclamo:

- El nombre y dirección de contacto del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
- En caso dado, otros elementos o documentos que pretenda hacer valer en su requerimiento.

CARROYA seguirá las siguientes reglas y procedimientos para atender sus consultas, peticiones y reclamos:

A. Consulta:

CARROYA garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular, bajo las siguientes reglas:

a) El Titular podrá consultar de forma gratuita sus Datos Personales: al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

b) Para realizar consultas se deberán utilizar los medios o canales habilitados.

c) Independientemente del canal implementado para la atención de consultas, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días hábiles, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

B. Peticiones y Reclamos

Los Titulares y las demás personas autorizadas podrán ejercer a discreción sus derechos a la rectificación, actualización o supresión de sus Datos Personales, presentando una petición ante CARROYA. Cuando los Titulares adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad vigente, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

a) Para realizar peticiones y reclamos relativos al Tratamiento de los Datos Personales se deberán utilizar los medios o canales habilitados, y deberán ser presentados por las personas autorizadas para ello.

b) Toda petición y/o reclamo deberá contener como mínimo la información señalada en la normatividad vigente, así como la enunciada más arriba en este documento (numeral Xi, literal c). Además de dicha información, toda petición y/o reclamo deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y documentos que quiera hacer valer el Titular.

c) Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
d) Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo en el que CARROYA no es competente para ser resuelto, CARROYA dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.
e) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el responsable una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles de recibido el reclamo completo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
f) 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la Autorización o la solicitud de limitación del uso y divulgación de los Datos Personales no procederán cuando: (i) el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, en los términos que las leyes aplicables dispongan; (ii) la eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas; (iii) los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

5.8. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de CARROYA para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

Área: Dirección Legal
Dirección: Carrera 11 No. 87-51 piso 7 Ed. Porvenir, Bogotá D.C.
Teléfono: (601) 7449183
Correo electrónico: tratamientodedatos@carroya.com

5.9. ENTRADA EN VIGENCIA Y PLAZO

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de su publicación.

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que exista un deber legal o contractual de conservarlos.

CARROYA se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento. En caso de haber cambios sustanciales CARROYA notificará los cambios a los Titulares, antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas. En caso de que, el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento, deberá obtener de los Titulares una nueva autorización.

6. TIPO DE INFORMACIÓN

Público	Interno	Restringido
X		

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del Documento

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación	Descripción
01	17/04/2023	Versión Inicial
02	24/05/2024	Se ajusta literal 5.9 Entrada en Vigencia y Plazo
03	13/08/2025	Se actualiza Look and feel sin modificación del contenido del documento.