



# CONDICIONES GENERALES

## PRIMERA. - Definición del servicio.

Consiste en la prestación de servicios de gestión y resolución de consultas vinculadas a la reputación online del cliente, realizada por profesionales técnicos y jurídicos de LEGÁLITAS, y efectuada a través de vía telefónica y/o telemática. La formalización del contrato será en español, así como la interlocución con el cliente. La prestación del servicio incluirá, no obstante, el empleo de la lengua inglesa, en atención al lenguaje y ubicación del prestador de servicios de la sociedad de la información que aloje, publique o enlace el contenido infractor en cuestión.

## SEGUNDA. - Definición de cliente y USUARIO.

Se considera cliente a la persona física o jurídica y a los directivos de ésta, que causen alta como titulares del servicio y ejerzan una actividad empresarial o profesional.

Se considera USUARIO a la persona física que, pueda realizar consultas como cliente o como representante legal o autorizado del cliente y pueda solicitar la ejecución de tareas sobre asuntos objeto del servicio; el USUARIO deberá quedar identificado previamente conforme al presente condicionado.

## TERCERA. - Ámbito.

El servicio se presta sobre situaciones fácticas, relativas a actividades empresariales o profesionales, que afecten a personas físicas o jurídicas que se expresen y comuniquen en lengua española. El tratamiento de la información en medios digitales se efectuará, sin perjuicio de si la misma se halla en idioma español o inglés, quedando excluida la prestación del servicio y el tratamiento de referencias a la reputación online del cliente difundidas en otros idiomas.

Las prestaciones de asesoramiento jurídico y la remisión a Despachos se realizarán únicamente en relación con cuestiones a las que les sean aplicables las leyes colombianas y cuyo conocimiento corresponda a los Juzgados y Tribunales de la República de Colombia.

El contenido del asesoramiento jurídico prestado al USUARIO por los profesionales de LEGÁLITAS no podrá ser empleado para usos distintos al estricto aprovechamiento personal del mismo; la difusión pública del referido asesoramiento requerirá la expresa autorización por parte de LEGÁLITAS.

En el caso de que el USUARIO o el cliente sean a su vez un prestador de servicios, no podrán utilizar los servicios de LEGÁLITAS para resolver las cuestiones o menciones que afecten a sus clientes.

## CUARTA. - Identificación.

Con antelación a la prestación del servicio, LEGÁLITAS solicitará al cliente los datos que sean necesarios para comprobar el derecho al mismo. Dichos datos serán recabados en todo caso del propio cliente o del USUARIO. Este servicio es personal e intransferible.

## QUINTA. - Contratación y forma de pago.

La contratación será telefónica, telemática o presencial, debiendo en ese momento el cliente facilitar los datos que se le requieran con el objeto de prestar el servicio. La falta de aportación de datos por parte del cliente podría dificultar la prestación del servicio por LEGÁLITAS y provocar que los resultados obtenidos sean deficientes o incompletos, sin que la aportación completa de los mismos garantice una fiabilidad absoluta de los resultados obtenidos, configurándose expresamente la obligación de LEGÁLITAS de gestionar la reputación online del cliente como una obligación de medios y no de resultados.

El precio del servicio quedará fijado en función de las circunstancias del cliente (persona física o jurídica) y de la oferta comercial existente en cada momento.

En su caso y en los supuestos legales, el documento electrónico de formalización del contrato será archivado y podrá ser accesible. Si para la perfección o cumplimiento del presente contrato fuera precisa la notificación de cualesquiera circunstancias entre las partes, podrá

realizarse mediante envío postal o electrónico a las direcciones o a los números de teléfono móvil indicados en la contratación.

Si el Usuario modificase sus datos de contacto durante la vigencia del contrato, vendrá obligada a comunicar a LEGÁLITAS las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento.

Previamente a la celebración del contrato y con la antelación necesaria, LEGÁLITAS, de modo veraz, eficaz y completo, habrá prestado información sobre las condiciones del contrato y pondrá a disposición del cliente, por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, el texto completo de las presentes condiciones generales que el cliente, al tiempo de la contratación, reconoce haber leído.

Se establece como principal forma de pago la domiciliación bancaria en la cuenta designada al efecto por el cliente mediante expedición de recibo que se cargará en la misma, si bien será posible efectuar el pago mediante cualquier otro medio que acuerden las partes; en cualquier caso, el cliente autoriza el tratamiento y la conservación de los datos necesarios para tal fin, los cuales serán utilizados exclusivamente para el cobro de las anualidades u otros cargos autorizados por el cliente.

Realizada la contratación, LEGÁLITAS practicará un alta provisional. LEGÁLITAS podrá no atender el servicio hasta la verificación del pago del mismo. En caso de abono mediante domiciliación bancaria, esta verificación se acomoda en plazo a lo que estipule la normativa vigente en cada momento. Una vez que LEGÁLITAS haya verificado que el recibo correspondiente a la cuota anual ha sido abonado y no devuelto, procederá a efectuar un alta definitiva con efectos desde la fecha de la contratación.

No atendido el pago a cargo del cliente, LEGÁLITAS tendrá derecho al cobro de las cuotas impagadas más el interés legal del dinero, así como de los gastos bancarios derivados de la devolución del recibo, sin perjuicio de la posibilidad de incluir los datos del cliente en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

## SEXTA. - Duración del servicio y renovaciones.

La duración del servicio será de un año, renovándose tácitamente por anualidades sucesivas si no media denuncia expresa por cualquiera de las partes, con una antelación mínima de un mes antes de cada vencimiento y comunicada a través de cualquier medio que permita su constancia.

Con objeto de mantener la calidad del servicio, LEGÁLITAS podrá acordar la suspensión del servicio y, en su caso y previa advertencia al usuario, dar por terminado el contrato si se detecta un uso irregular, fraudulento o no previsto contractualmente, entendiéndose comprendidos en tal supuesto, a título de ejemplo, aquellos casos en los que el volumen y diversidad de consultas haga presumir que se están efectuando en interés de terceras personas distintas del USUARIO; si se detectara suplantación de la personalidad del cliente o el USUARIO; o en casos en que por desconocimiento de la lengua o por problemas fonéticos se haga imposible el entendimiento mutuo.

El precio de las renovaciones se conocerá a través de la oferta comercial realizada por LEGÁLITAS por cualquier medio que LEGÁLITAS habilite al efecto. Para las renovaciones, LEGÁLITAS emitirá nuevos recibos que cargará en la cuenta bancaria facilitada por el cliente o en su caso, de haber acordado otro medio de pago, utilizando el mismo, pudiendo en todo caso LEGÁLITAS reclamar legalmente el pago de los mismos en el caso de resultar devueltos o no atendidos. Cesará la prestación del servicio en el momento en que, por cualquier motivo, no se produjera la renovación del mismo.

Si el cliente decide unilateralmente resolver el contrato sin que medie incumplimiento de las obligaciones materiales por parte de LEGÁLITAS, el contrato quedará extinguido sin que le asista derecho alguno a reclamar ni la devolución de la cuota anual ni parte proporcional alguna de la misma.

LEGÁLITAS, a su criterio y sin perjuicio de otros derechos que le asistan, podrá resolver el contrato si considera que no tiene posibilidad de prestar el servicio al cliente. En este caso se devolverá la parte proporcional de la cuota anual abonada, correspondiente a los servicios contratados y no prestados.

#### **SÉPTIMA. - Horario.**

El servicio técnico de monitorización de LEGÁLITAS se prestará las 24 horas del día, todos los días de la semana. Por su parte, el USUARIO podrá utilizar los servicios de consulta de LEGÁLITAS de 09:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 09:00 de la mañana, de acuerdo con los criterios expresados.

#### **OCTAVA. - Remisión a Despachos.**

La decisión de remitir, en su caso, al cliente a uno de los Despachos de Abogados de la Red de Despachos Colaboradores, será siempre adoptada por LEGÁLITAS en función de la viabilidad del asunto planteado y de la efectiva voluntad del cliente de gestionar su reputación online.

En los supuestos en que se produjera la remisión a Despachos para el planteamiento de un procedimiento judicial, los honorarios de Abogado o los de otros profesionales necesarios para la tramitación de dicho caso complejo o procedimiento judicial no están incluidos en este servicio, como tampoco las costas judiciales impuestas al cliente o el coste de envío de requerimientos o reclamaciones por cualquier medio. El Despacho elaborará un presupuesto que someterá a la consideración del cliente, quien decidirá sobre su aceptación. No obstante, la primera consulta y estudio de la documentación no tendrá coste alguno para el cliente.

#### **NOVENA. - Conflicto entre usuarios y conflicto de intereses.**

El servicio no podrá ser prestado en caso de conflicto de intereses. Se entenderá que existe conflicto de intereses, entre otros supuestos, cuando el cliente de LEGÁLITAS plantee su reclamación o solicite asesoramiento contra alguna empresa participada directa o indirectamente por LEGÁLITAS o por TELEFÓNICA COLOMBIA; cuando se solicite el asesoramiento por usuarios en contra de los intereses del cliente; o cuando coincidan dos clientes con intereses contrapuestos en el mismo asunto. En este último caso y en cumplimiento de las disposiciones deontológicas, LEGÁLITAS se abstendrá de presentar servicio puntualmente conflictivo, informando a ambos clientes de tal extremo; si fuese la primera consulta del servicio, cualquiera de los clientes interesados podrá solicitar la devolución de la parte proporcional de la cuota abonada, quedando resuelto el contrato.

#### **DÉCIMA. - Contenido del servicio.**

El servicio de "Imagen en Internet de tu negocio" se configura como un servicio, prestado por profesionales técnicos y jurídicos de LEGÁLITAS, con las siguientes prestaciones:

### **A.- PRODUCTO BASE**

#### **1. INFORME DE MARCA**

Este servicio consiste en la elaboración de un informe sobre la imagen de marca del cliente en Internet, que contendrá las diferentes variables, cuantitativas y cualitativas, de los contenidos publicados sobre el negocio, en un determinado periodo de tiempo para poder comparar con otros momentos y ver toda su evolución y que le permitirá:

- Disponer de información sobre su negocio en Internet, relacionando y ubicando el contenido de la información.
- Identificar quiénes son sus "influencers" o prescriptores, identificando a los principales para potenciar o limitar su influencia.
- Conocer el alcance de los comentarios de terceros, en función de determinados parámetros, como número de destinatarios, etc.
- Disponer de un análisis de los efectos de cada comentario; terminología más utilizada en los comentarios; agrupación de comentarios por categorías; idiomas empleados; etc.

Legáalitas elaborará este informe para el cliente una vez al año. El informe se remitirá al cliente en el plazo máximo de un mes desde su solicitud.

#### **2. EXPLICACIÓN PORMENORIZADA DEL INFORME POR UN EQUIPO EXPERTO EN MARKETING DIGITAL**

El servicio consiste en el asesoramiento, a solicitud del cliente, de un equipo experto en Marketing digital, que desarrollará y detallará cada

uno de los puntos del informe, de manera práctica, proponiendo las medidas a adoptar para mejorar la imagen de negocio.

### **3. GESTIÓN SOBRE POSICIONAMIENTO DIGITAL**

LEGÁLITAS ofrecerá asesoramiento sobre posicionamiento digital, con la finalidad de mejorar el negocio y su facturación e incrementar el número de potenciales clientes, mediante un conocimiento más detallado de las necesidades de estos y de los productos y servicios que mejor se adapten al público objetivo, a través de los comentarios expresados por otros clientes efectivos, que permitan captación mediante influencia de experiencias satisfactorias, en un doble aspecto:

a) Asesoramiento experto sobre la gestión de comentarios negativos

Consiste en el asesoramiento, facilitado por un experto en imagen digital, sobre contestaciones, desde el perfil corporativo del usuario, a comentarios negativos de sus clientes, dando respuesta oficial desde el perfil de la marca para resolver la incidencia generada por los propios clientes.

b) Promoción de comentarios positivos

Supone el asesoramiento sobre la promoción de comentarios positivos por parte de los clientes satisfechos, minimizando o eliminado el impacto de los comentarios negativos.

Las prestaciones relacionadas en el apartado a) y b) tendrán un máximo de cinco asistencias anuales, cada una.

Si el cliente sigue las instrucciones de los asesores de LEGÁLITAS cumpliendo además estas Condiciones Generales, y no se consiguiera incrementar las menciones sobre su negocio o, en su caso, reducir las menciones negativas, tendría derecho a solicitar la devolución del importe abonado por el producto.

### **4. ASESORAMIENTO EN MARKETING DIGITAL**

Mediante esta prestación LEGÁLITAS facilitará asesoramiento por parte de un experto en marketing digital que ayudará a diseñar la mejor estrategia digital de negocio, aprovechando todas las ventajas de Internet y Redes sociales, a fin de incrementar las ventas; entre otros, en los siguientes aspectos:

- Procedencia de contestar o no comentarios negativos.
- Cómo contestar para evitar una crisis reputacional.
- Cómo ganar posicionamiento orgánico.
- Cómo generar más tráfico a tu web.
- Qué técnicas utilizar para aprovechar más el tráfico a tu Web.
- Cómo incluir su negocio en las plataformas de opinión. Por ejemplo, cómo incluir su restaurante en TripAdvisor y cómo eliminarlo de determinadas páginas.
- Comparadores de competencia. Derechos frente a la inclusión en los mismos.
- Cómo crear su propia página Web.
- Cómo crear perfiles oficiales en redes sociales.

### **5. ASESORAMIENTO JURÍDICO EXPERTO**

Esta prestación supone el asesoramiento jurídico, prestado por abogados especializados en esta materia, sobre cualquier cuestión relacionada con la imagen del negocio en Internet o su reputación online, particularmente:

- Eliminación de opiniones injuriosas.
- Desindexación de contenidos.
- Ciberseguridad y responsabilidad por ataques informáticos.
- Protección de la propia imagen o imagen empresarial.
- Suplantación de identidad o identidad social o corporativa.
- Utilización no consentida de signos distintivos y otra propiedad industrial.
- Uso ilegítimo por terceros de la propia reputación empresarial.
- Responsabilidad de los autores o de los foros o páginas Web.

Dichos servicios incluyen las siguientes prestaciones, que se realizarán en el momento en que se detecte la necesidad de las mismas:

**Eliminación de información.** - Supresión de aquella información, tanto en fuente original como en cualesquiera otras que recojan la información, que no sea adecuada, que resulte excesiva, o del cliente y que se hallen publicados en Internet, siempre que la ley lo permita.

**Desindexación.** - Eliminación de los resultados naturales de búsqueda que arroje cualquier motor de búsqueda de Internet (por ejemplo, Google, Bing, DuckDuckGo, etc.) que puedan contener información inadecuada o desactualizada. Aplicación, cuando proceda, del ejercicio del "Derecho al Olvido" que persigue la desindexación web, no la eliminación del contenido de la fuente original, cuando afecte a los directivos de las empresas, salvo norma que lo impida.

Los servicios de cancelación y eliminación de contenidos, se prestarán en relación con los contenidos publicados con posterioridad a la fecha de contratación.

## **B.- PRODUCTO PREMIUM**

El producto UPGRADE incluirá además de las anteriores prestaciones las siguientes:

### **6. ASESORAMIENTO JURÍDICO SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS Y REQUISITOS LEGALES WEB**

#### a) Protección de datos personales

La regulación legal colombiana en materia de protección de datos (desarrollada en cumplimiento de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales, LEPD; y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley anterior) impone a todas las compañías que realicen algún tipo de tratamiento de datos ejecutar importantes cambios.

Con estas prestaciones Legálitas facilita asesoramiento jurídico experto sobre cualquier cuestión relacionada con el cumplimiento legal en materia de protección de datos personales, entre otros:

- Registro de ficheros ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Redacción del documento de seguridad.
- Cumplimiento de medidas de seguridad.
- Redacción de cláusulas de privacidad en contratos con proveedores, trabajadores, etc.
- Auditorías obligatorias y voluntarias.
- Gestión de derechos de consulta, corrección, supresión y oposición.
- Formación al personal de la empresa implicado en el tratamiento de datos.

#### b) Auditoría legal Web

Supone el asesoramiento jurídico experto sobre cualquier cuestión relacionada con el cumplimiento de la regulación legal sobre tu web, entre otros:

- Política de Cookies.
- Recogida de datos de carácter personal.
- Comercio electrónico.
- Aviso legal.

Se incluye un informe sobre los 20 aspectos legales más críticos que debe cumplir la página web para evitar sanciones o reclamaciones futuras.

#### c) Defensa ante procedimientos sancionadores por estos conceptos:

LEGÁLITAS llevará a cabo la defensa administrativa, mediante abogados expertos, en caso de sufrir el cliente una sanción por incumplimiento de la normativa en relación con la adecuación legal de la página Web.

## **7. INFORME DE IMAGEN DE MARCA DE TU COMPETENCIA**

Esta prestación consiste en la elaboración de un análisis de los principales competidores del cliente que previamente hayan sido identificados claramente por el cliente, con las siguientes finalidades:

- a) Mejoras prácticas para aplicarlas al negocio del cliente.
- b) Información sobre su negocio y opiniones de clientes.

### **DÉCIMO PRIMERA. - OPERATIVA E INFORMACIÓN NECESARIA.**

Para las diferentes prestaciones del servicio LEGÁLITAS utilizará tecnología propia o de terceros que le permitirá rastrear información relativa al cliente existente en los entornos digitales. LEGÁLITAS precisará del cliente la aportación de, al menos, los siguientes datos del cliente usuario o autorizado, los cuales habrán de ser facilitados por el cliente:

- Denominación Social, en su caso, de la entidad; marcas y nombres comerciales y NIT, nombre comercial completo y apelativo, en su caso; domicilio, teléfono, correo/s electrónico/s y página WEB corporativa, en su caso.

- Adicionalmente, el cliente podrá aportar los siguientes datos opcionales: actividad u objeto social; sin perjuicio de cualquiera otro que el interesado considere de utilidad.

El cliente garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. En el caso de que los datos aportados pertenecieran a un tercero, el cliente garantiza que ha informado a dicho tercero de los aspectos contenidos en este documento y obtenido su autorización para facilitar sus datos a LEGÁLITAS para los fines señalados.

La falta de cumplimentación de los datos personales requeridos podrá impedir la gestión del servicio. Cuando los datos personales sean recabados a través de formulario, será necesario que el USUARIO aporte, al menos, aquellos marcados con un asterisco, ya que, si no se suministraran estos datos considerados necesarios, LEGÁLITAS no podrá aceptar y gestionar el servicio o consulta formulada.

La búsqueda se realizarán fuentes públicas, lo que no implica necesariamente que se localice la totalidad de información existente en Internet.

LEGÁLITAS se reserva el derecho a contestar sólo verbalmente, y aunque la resolución de la consulta se realice por escrito, quedan expresamente excluidos del servicio la redacción de informes o dictámenes.

### **DÉCIMO SEGUNDA. - Resolución de incidentes y consultas.**

La resolución de consultas versará sobre las materias incluidas en estas condiciones generales y podrá ser realizada por los profesionales de LEGÁLITAS en el mismo momento de ser planteadas, y a más tardar en el plazo de tres días, excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales, en función de la complejidad del asunto planteado.

### **DÉCIMO TERCERA. - Protección de datos.**

Con respecto a las personas físicas, titulares de datos personales cedidos en el ámbito de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, LEGÁLITAS COLOMBIA S.A.S. con dirección física Carrera 9 #77-67 – Oficina 1003, Edificio Unika. 110221 Bogotá (Colombia) (de ahora en adelante LEGÁLITAS) pone en su conocimiento que los Datos Personales serán tratados conforme a dicha normativa, respetando los derechos que asisten a los titulares, los procedimientos de tratamiento y el alcance y finalidad del mismo.

Definiciones:

- a) Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus Datos Personales.
- b) Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- c) Dato Financiero:** Es todo Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.
- d) Dato Personal:** Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- e) Dato Público:** Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- f) Dato Sensible:** Es el Dato Personal que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- g) Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del tratamiento.

- h) Autorizado:** Es LEGÁLITAS y todas las personas bajo su responsabilidad, que por virtud de la Autorización y de estas Políticas tienen legitimidad para Tratar los Datos Personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- i) Habilitación:** Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue LEGÁLITAS a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el tratamiento de Datos Personales, convirtiendo a tales terceros en Encargados del tratamiento de los Datos Personales entregados o puestos a disposición.
- j) Responsable de tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el tratamiento de los Datos Personales.
- k) Titular del Dato Personal:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
- l) Transferencia:** Es el tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- m) Transmisión:** Es la actividad de tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de tratamiento por el receptor del Dato Personal.
- n) Tratamiento de Datos Personales:** Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

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

- a) Autorización previa:** Todo tratamiento de Datos Personales se llevará a cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla.  
Los usuarios de LEGÁLITAS autorizan expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal, entendiendo por tales cualquier información descriptiva, sonora o gráfica relativa a los usuarios, beneficiarios del servicio, que pudieran ser recabados durante la prestación del servicio con la finalidad anteriormente descrita, entre los cuales podrán figurar aquellos relativos a aspectos personales, a la comisión de infracciones, o aquellos otros que, haciendo referencia a cualquier otra información relativa al servicio, estos libremente comuniquen a LEGÁLITAS o LEGÁLITAS recabe en su labor de monitorización en Internet. Igualmente, los usuarios prestan su consentimiento expreso para la comunicación imprescindible de sus datos a aquellos organismos o partes implicadas en los asuntos cuya gestión pormenorizadamente encomiende y cuya negativa imposibilitaría dicha prestación.
- b) Finalidad autorizada:** Toda actividad de tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de tratamiento de Datos Personales. La finalidad del tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al titular del Dato Personal al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los titulares de los Datos.
- c) Calidad del Dato:** El Dato Personal sometido a tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, LEGÁLITAS deberá abstenerse de tratarlos, o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.
- d) Entrega de información al titular:** Cuando el titular lo solicite, LEGÁLITAS deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernen al solicitante.
- e) Temporalidad:** LEGÁLITAS no usará la información del titular más

allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al titular de los Datos Personales.

- f) Acceso restringido:** Salvo por los Datos expresamente autorizados, LEGÁLITAS no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas. Los Datos Personales solo pueden ser tratados por aquel personal de LEGÁLITAS que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido Habilitados por LEGÁLITAS para llevar a cabo el tratamiento.
- g) Confidencialidad:** LEGÁLITAS ha adoptado las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, conforme al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural; a tal fin todos las comunicaciones y traslados de datos se efectúan mediante su previa encriptación.
- h) Confidencialidad y tratamiento posterior:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el titular del Dato Personal y LEGÁLITAS haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.
- i) Individualidad:** LEGÁLITAS mantendrá de manera separada las bases de datos en las que tiene la calidad de Encargado de las bases de datos en las que es Responsable.
- j) Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su tratamiento lo justifique.

## FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

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

Gestionar toda la información necesaria para la prestación del servicio IMAGEN DE TU NEGOCIO EN INTERNET, tal como se describe en las presentes condiciones, así como el archivo en bases de datos y la actualización, protección y custodia de información en las mismas.

La transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con el objeto de prestar el servicio a que el presente condicionado se refiere.

La oferta de otros servicios que puedan ser de interés para el CLIENTE.

## DERECHOS DE LOS TITULARES

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

- a) Conocer, actualizar y rectificar** sus Datos Personales frente a LEGÁLITAS o los Encargados del tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba** de la Autorización otorgada a LEGÁLITAS, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
- c) Presentar solicitudes** ante LEGÁLITAS o el Encargado del tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio** quejas por infracciones a la Ley.
- e) Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión** de sus Datos Personales de las bases de datos de LEGÁLITAS, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el tratamiento LEGÁLITAS o el Encargado del tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la base de datos del Responsable.
- f) Solicitar acceso y acceder** en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.



- g) Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.
- h) Tener fácil acceso al texto de esta Política y sus modificaciones.
- i) Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de LEGÁLITAS para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los titulares.
- j) Conocer a la dependencia o persona facultada por LEGÁLITAS frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

Los titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Así mismo podrán ejercer los derechos del titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

#### **DERECHOS DE CONSULTA, CORRECCIÓN, SUPRESIÓN Y OPOSICIÓN:**

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

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, electrónicos a través del correo de Servicio al Cliente [atc@legalitas.co](mailto:atc@legalitas.co) o telefónicamente en la línea de atención (+57) 15 16 96 55, encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos en los teléfonos.

Si el solicitante tuviere capacidad y legitimación para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 y el Decreto 1377, LEGÁLITAS recopilará toda la información sobre el titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del titular dentro de las bases de datos de LEGÁLITAS y se la hará conocer al solicitante.

El Responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el titular del Dato Personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por LEGÁLITAS.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el titular para comunicar su solicitud.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por LEGÁLITAS.

Si los titulares o las personas autorizadas consideran que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo al Departamento de Atención al Cliente de LEGÁLITAS.

El reclamo deberá formularse mediante solicitud dirigida a LEGÁLITAS COLOMBIA con sus datos de identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, su dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer como prueba de los hechos. Si el reclamo resultare incompleto, se solicitará subsanación y dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo deberá solucionar las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que se presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, en los términos del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, estatutaria del Derecho de Petición.

Si LEGÁLITAS COLOMBIA, entendiera que no es competente para la solución de la petición, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles hecho que le será informado al titular de manera oportuna.

De ser procedente, 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.

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 le informarán 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.

Los titulares de datos personales pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud al correo electrónico [atc@legalitas.co](mailto:atc@legalitas.co) o en los teléfonos (+57) 15 16 96 55 de conformidad con lo establecido en esta Política de Privacidad.

El área de atención de peticiones, consultas o reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos es:

**Carrera 9 #77-67 – Oficina 1003, Edificio Unika.  
110221 Bogotá (Colombia).  
Teléfonos (+57) 15 16 96 55  
Dirección electrónica de contacto: [atc@legalitas.co](mailto:atc@legalitas.co)**

#### **DÉCIMO CUARTA.- Información Condiciones Generales.**

Las presentes condiciones generales se encuentran publicadas en la página web [www.legalitas.co](http://www.legalitas.co), sin perjuicio de las posteriores actualizaciones que se produzcan.

#### **LEGÁLITAS COLOMBIA**

Carrera 9 #77-67 – Oficina 1003, Edificio Unika.  
110221 Bogotá (Colombia).



**LEGÁLITAS**  
**Inteligencia Legal**

Consultas por la web:  
**[www.legalitas.co](http://www.legalitas.co)**

Para acceder al servicio el usuario deberá proporcionar los datos que le sean requeridos para su identificación.  
**[info@legalitas.co](mailto:info@legalitas.co)**

Llámenos de 8:00h. a 17:00h.  
De lunes a viernes.

**24 horas en caso de Urgencias Legales**

**5 186 417**