	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 1 de 18

## 1. Objetivo

El objetivo de la presente Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, (en adelante "Política de Privacidad"), es dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de Protección de Datos Personales, o aquellas que las complementen, sustituyan, modifiquen o deroguen y en especial, garantizar los derechos de los titulares de datos personales.

Al acceder a la Plataforma, utilizar nuestros servicios o vincularse como cliente, el titular acepta los términos de la Política de Privacidad, declara conocer y entender su contenido y autoriza el tratamiento sobre sus datos personales.

En caso de no entender el alcance de esta Política de Privacidad, o alguno de sus apartes, el titular deberá, previo al otorgamiento de la autorización, contactar al responsable del tratamiento a través de los canales señalados en el numeral 14 de este documento, para la resolución de las inquietudes.

## 2. Alcance

La presente Política de Privacidad es aplicable tanto a FRUBANA S.A.S., FRUBANA S.A. de C.V., y FRUBANA COMÉRCIO E DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS LTDA, en calidad de Responsables del Tratamiento, a sus empleados directos e indirectos, Operadores y a todas aquellas terceras personas naturales o jurídicas a quienes se Transmitan Datos Personales de los Titulares, cuando estos últimos realicen algún Tratamiento sobre los mismos, por encargo del/los Responsable(s) del Tratamiento.


## 3. Identificación de los Responsables del Tratamiento

### **FRUBANA S.A.S.**

Sociedad debidamente constituida bajo las leyes colombianas, inscrita en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. con número de matrícula 2860259 del 28 de agosto de 2017, domiciliada en la ciudad de Bogotá, D.C., carrera 16 No. 83-11 oficina 901, correo electrónico [info@frubana.co](mailto:info@frubana.co), línea telefónica 3157339500 y portal <https://co.frubana.com/ciudad>.

### **FRUBANA S.A. de C.V.**

Sociedad constituida conforme a las leyes mexicanas, con domicilio en Tamaulipas 141, Hipódromo, Cuauhtémoc 06170, Ciudad de México, con registro federal de contribuyentes FRU190221628, teléfono +55 8526 6755, correo electrónico [ventas-cdmx@frubana.com](mailto:ventas-cdmx@frubana.com) y portal <https://www.frubana.com/mx/>.

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 2 de 18

## FRUBANA COMÉRCIO E DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS LTDA

Sociedad constituida y válidamente existente bajo las leyes de la República Federativa de Brasil, registrada en el CNPJ / MF con el No. 33.181.464 / 0001-09, con sede en Av. Engenheiro Roberto Zuccolo, 115 - Vila Leopoldina, São Paulo / SP, CEP 05307-190, correo electrónico soporte@frubana.com, contacto telefónico con la SAC (11) 4380-6011 y portal <https://br.frubana.com/city>.

## 4. Definiciones

Para los efectos de la presente Política de Privacidad, se entenderá por

### Adolescente

Personas entre 12 y 18 años de edad.

### Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado del titular de datos personales para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales, la cual puede ser recolectada de manera (i) escrita, (ii) oral o (iii) mediante conductas inequívocas, que permitan concluir de manera razonable que este otorgó la autorización.


### Aviso de privacidad

Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable del tratamiento, que se pone a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales. En el aviso de privacidad se comunica al titular la siguiente información:

En Colombia: i) Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento; ii) el Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo; iii) los derechos que le asisten al titular; y iv) los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente.

En Brasil: i) propósito específico del tratamiento; ii) forma y duración del tratamiento, observando secretos comerciales e industriales; iii) identificación del controlador; iv) información de contacto del responsable del tratamiento (controlador); v) información sobre el uso compartido de datos por parte del controlador y el propósito; vi) responsabilidades de los agentes que realizarán el tratamiento; y vii) derechos del titular.

En México: i) La identidad y domicilio del responsable que los recaba; ii) las finalidades del tratamiento de datos; iii) Las opciones y medios que el responsable ofrezca a los titulares para limitar el uso o divulgación de los datos; iv) los medios para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición; v) las transferencias de datos que se

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 3 de 18

efectúen; y vi) procedimiento y medio por el cual el responsable comunicará a los titulares de cambios al aviso de privacidad.

Para los casos de Brasil y México, la presente Política de Privacidad hará las veces de aviso de privacidad.

#### **Base de datos**

Conjunto organizado de datos personales físico o electrónico (digital) que sea objeto de tratamiento manual o automatizado, establecidos en una o varias ubicaciones.

#### **Datos personales**

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o físicas determinadas o determinables. La naturaleza de los datos personales puede ser pública, semiprivada, privada o sensible.

Los datos podrán ser recolectados por parte del responsable del tratamiento directamente del titular, por terceros que se la remitan y/o por fuentes de acceso público (incluyendo, pero sin limitarse a: redes sociales, páginas web y/o plataformas de entidades públicas o privadas), garantizando en todo momento los derechos que le asisten a los titulares.

#### **Dato privado**

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

#### **Dato público**

Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible.


#### **Datos sensibles**

Son aquellos que afectan la intimidad del titular de datos personales o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huella dactilar, el iris del ojo, voz, forma de caminar, palma de la mano o los rasgos del rostro, fotografías, videos, entre otros). A los datos personales de niños, niñas y/o adolescentes, se les aplicarán las mismas normas y procedimientos que a los datos sensibles, y no se le dará tratamiento alguno que pueda vulnerar o amenazar su desarrollo físico, mental y emocional.

#### **Datos semiprivados**

Son aquellos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Se entiende por dato semiprivado, entre otros, la información relacionada con seguridad social y con el comportamiento financiero y crediticio.

#### **Encargado del tratamiento**

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 4 de 18

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.

Bajo la normativa de Brasil, el encargado del tratamiento se denomina como “operador”.

#### **Niño o niña**

Personas entre los 0 y 12 años

#### **Oficial de protección de datos personales**

Persona o área responsable de velar porque se atiendan las PQRSD que se presenten en materia de protección de datos personales y de velar porque se cumplan las políticas, directrices y procedimientos que conforman el Programa de Protección de Datos Personales.

Bajo la normativa de Brasil, el oficial de protección de datos personales se denomina como “supervisor”.

#### **PQRSD**

Peticiones, quejas, consultas, sugerencias, reclamos y denuncias en materia de protección de datos personales.

#### **Plataforma**

Market place digital y físico para la adquisición de los productos de consumo incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, frutas, verduras, especias, alimentos perecederos no preparados, bebidas, abarrotes, desechables o proteínas que requieran los compradores, disponible a través de los siguientes canales: i) portal web [www.FRUBANA.com](http://www.FRUBANA.com), ii) aplicación que se puede descargar en dispositivos móviles por medio de tiendas virtuales de aplicaciones de Apple (App Store) y de Google (Google Play) y iii) chatbot, así como cualquier otro canal que a futuro implemente el responsable del tratamiento.

Los Términos y Condiciones de la Plataforma vigentes, forman parte integral de la presente Política de Privacidad.

#### **Protección de datos**

Son todas 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.

#### **Responsable del tratamiento o controlador**


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.

#### **Titular**

Persona natural o física cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

#### **Transferencia**

En Colombia, la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, 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.

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 5 de 18

En México y Brasil, la transferencia es toda comunicación de datos realizada a persona distinta del responsable o encargado del tratamiento.

### **Transmisión**

En Colombia, corresponde al tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del país de domicilio del responsable del tratamiento, 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, actualización, uso, circulación, transferencia, transmisión o supresión.

## 5. Principios Rectores

Los siguientes, son los principios rectores en materia de protección de datos personales, y aplicarán al tratamiento que realicen el responsable de tratamiento, sus empleados y todas aquellas terceras personas naturales o jurídicas a quienes transmita o transfiera datos personales de los titulares que comprenden sus grupos de interés, cuando estos realicen algún tratamiento sobre los mismos,

En Colombia:

### **Principio de legalidad**

El tratamiento a los datos personales se realizará de acuerdo con los requerimientos legales establecidos en las normas vigentes aplicables.

### **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 sólo puede llevarse a cabo 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. Quedan exceptuados de este principio los datos públicos, los cuales podrán ser objeto de tratamiento sin que se requiera autorización del titular, conforme con lo dispuesto por las normas vigentes.

### **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**

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 6 de 18

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

#### **Principio de acceso y circulación restringida**

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados.

#### **Principio de seguridad**

La información sujeta a tratamiento, se deberá proteger mediante el uso de 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 están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

En México:

#### **Principio de licitud**

Los datos personales deberán recabarse y tratarse de manera lícita conforme a las disposiciones establecidas por la normatividad aplicable.  
La obtención de datos personales no debe hacerse a través de medios engañosos o fraudulentos.

#### **Principio de consentimiento**

Todo tratamiento de datos personales estará sujeto al consentimiento de su titular, salvo las excepciones previstas por la Ley.

#### **Principio de información**

El tratamiento de datos personales deberá limitarse al cumplimiento de las finalidades previstas en el aviso de privacidad. Si el responsable pretende tratar los datos para un fin distinto que no resulte compatible o análogo a los fines establecidos en aviso de privacidad, se requerirá obtener nuevamente el consentimiento del titular.


#### **Principio de calidad**

El responsable procurará que los datos personales contenidos en las bases de datos sean pertinentes, correctos y actualizados para los fines para los cuales fueron recabados.

#### **Principio de finalidad**

Cuando los datos de carácter personal hayan dejado de ser necesarios para el cumplimiento de las finalidades previstas por el aviso de privacidad y las disposiciones legales aplicables, deberán ser cancelados.

#### **Principio de lealtad**

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 7 de 18

En todo tratamiento de datos personales, se presume que existe la expectativa razonable de privacidad, entendida como la confianza que deposita cualquier persona en otra, respecto de que los datos personales proporcionados entre ellos serán tratados conforme a lo que acordaron las partes en los términos establecidos por la Ley.

#### **Principio de proporcionalidad**

El tratamiento de datos personales será el que resulte necesario, adecuado y relevante en relación con las finalidades previstas en el aviso de privacidad. En particular para datos personales sensibles, el responsable deberá realizar esfuerzos razonables para limitar el periodo de tratamiento de los mismos a efecto de que sea el mínimo indispensable.

#### **Principio de responsabilidad**

El responsable velará por el cumplimiento de los principios de protección de datos personales establecidos por esta Ley, debiendo adoptar las medidas necesarias para su aplicación. Lo anterior aplicará aún y cuando estos datos fueren tratados por un tercero a solicitud del responsable. El responsable deberá tomar las medidas necesarias y suficientes para garantizar que el aviso de privacidad dado a conocer al titular, sea respetado en todo momento por él o por terceros con los que guarde alguna relación jurídica.

En Brasil:

#### **Principio de finalidad**

Tratamiento para fines legítimos, específicos, explícitos e informados, sin posibilidad de un tratamiento posterior de forma incompatible con estos fines.

#### **Principio de adecuación**

Compatibilidad del tratamiento con los fines informados al titular, según el contexto del tratamiento.

#### **Principio de necesidad**

Limitación del tratamiento al mínimo necesario para la consecución de sus fines, con el alcance de los datos pertinentes, proporcionales y no excesivos en relación con los fines del tratamiento de los datos.

#### **Principio de libre acceso**

Garantía, a los titulares, de consulta fácil y gratuita sobre la forma y duración del tratamiento, así como sobre la integridad de sus datos personales.


#### **Principio de calidad de los datos**

Garantía, a los interesados, de la exactitud, claridad, pertinencia y actualización de los datos, según la necesidad y para el cumplimiento de la finalidad de su tratamiento.

#### **Principio de transparencia**

Garantía, a los titulares, de información clara, veraz y de fácil acceso sobre la realización del tratamiento y los respectivos agentes de tratamiento, observando secretos comerciales e industriales.

#### **Principio de seguridad**

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 8 de 18

Uso de medidas técnicas y administrativas capaces de proteger los datos personales del acceso no autorizado y de situaciones accidentales o ilegales de destrucción, pérdida, alteración, comunicación o difusión.

#### **Principio de prevención**

Adopción de medidas para prevenir la ocurrencia de daños debido al procesamiento de datos personales.

#### **Principio de no discriminación**

Imposibilidad de realizar un tratamiento con fines discriminatorios ilícitos o abusivos.

#### **Principio de rendición de cuentas**


Demostración, por parte del agente, de la adopción de medidas efectivas capaces de acreditar la observancia y cumplimiento de las normas de protección de datos personales, e incluso la efectividad de estas medidas.

## 6. Tratamientos a los cuales serán sometidos los datos personales y sus finalidades


Para los efectos de la presente Política de Privacidad, el responsable del tratamiento directamente o a través de encargados del tratamiento, podrá recolectar, almacenar, usar, circular, actualizar, suprimir o realizar cualquier otro tipo de tratamiento sobre los datos personales de sus grupos de interés, ajustándose en todo momento a lo dispuesto por las normas vigentes y para las finalidades que se describen a continuación.

- Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
- Identificación de los titulares (incluyendo, pero sin limitarse a: nombres, apellidos, datos de contacto empresarial, nombre de empresa o establecimiento, direcciones físicas y de correo electrónico, entre otros).
- Operación de la Plataforma, desarrollar y mejorar los servicios y funcionalidades de la misma.
- Transferencia de Datos Personales a los Proveedores, operadores logísticos, transportadores, empresas de pagos, entidades financieras, aseguradoras, subsidiarias, controladoras y filiales, entre otros, que requieran conocer dicha información para proporcionar los servicios de forma efectiva.
- Seguimiento y rastreo de las operaciones realizadas a través de la Plataforma (incluyendo, pero sin limitarse a: productos comprados, monto pagado por cada producto, fecha de compra, hora de entrega, cantidad de productos comprados, tiempos de mayor demanda de productos, entre otros datos relacionados con la compra y entrega de los productos).
- Transmisión y transferencia nacional e internacional y almacenamiento y custodia de información y/o datos personales en archivos físicos o servidores propios y/o de terceros, ubicados dentro o fuera del país del domicilio del responsable del tratamiento, en países seguros en materia de protección de datos o aquellos que no lo sean, siempre que se requiera para el desarrollo de las actividades propias de la organización y las relaciones con el titular, su empleador o contratante.




	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 9 de 18

- Conservación de la información con fines históricos, científicos y estadísticos.
- Garantizar el ejercicio de cualquier derecho de los titulares, sus empleadores o contratantes.
- Registro y control de entrada y salida de documentos.
- Administración de sistemas de información, gestión de claves, administración de usuarios, etc.
- Planeación, control, medición y seguimiento del impacto de las decisiones tomadas al interior de la organización y análisis de impacto de factores externos.
- Diseño, elaboración e implementación de estrategias y metas para optimizar recursos económicos, tecnológicos y humanos.
- Envío de comunicaciones y/o alertas relacionadas con las finalidades contenidas en la presente política de privacidad, la operación de la Plataforma, las actividades propias del responsable del tratamiento, cualesquiera de sus filiales, controladoras o subsidiarias y/o aliados estratégicos, a través de los datos de contacto profesionales, empresariales y/o personales de los titulares, incluyendo, pero sin limitarse a teléfono fijo y/o móvil, correo físico y/o electrónico, mensajes de texto sms y/o mms, chats, RCS, la Plataforma, medios electrónicos y/o cualquier otro medio de comunicación.
- Poner a disposición de los compradores información de carácter comercial y publicitario, propio o de terceros de conformidad a las buenas costumbres comerciales y la legislación aplicable. La publicidad se podrá segmentar de forma automatizada y codificada de acuerdo con el perfil del cliente, sin la transferencia de datos personales a los terceros anunciantes. En estos casos el responsable del tratamiento no avala, garantiza o compromete su responsabilidad frente a los servicios y/o productos que se publiquen por éstos terceros. En consecuencia, es total responsabilidad de los Compradores el acceso a los sitios que remite la publicidad, por lo que asumen la obligación de verificar y conocer los términos de los servicios ofrecidos por los terceros.
- Análisis de comportamiento, perfiles y segmentación del mercado, predicción, clasificación, inteligencia de los negocios, minería de datos, identificación de navegador de acceso a la Plataforma, logs, información sobre la pantalla y resolución de su computadora, celular, tableta, o dispositivo que se utilice para acceder a la Plataforma, modelo de dispositivo, sistema operativo, dirección de protocolo de Internet (IP), proveedor operador de telefonía o internet, tiempo medio de permanencia en la Plataforma, fecha, país y ciudad de acceso.
- Marketing y remarketing.
- Ofrecimiento de bienes y/o servicios del responsable del tratamiento, cualesquiera de sus filiales, controladoras o subsidiarias y/o de sus aliados estratégicos.
- Estudios estadísticos de comportamiento de riesgo comercial, financiero y crediticio.
- Aprobación y renovación de cupo de crédito.
- Información patrimonial propia y de socios o accionistas, para respaldo o garantía del pago del crédito.
- Consultas y reportes positivos y negativos de información comercial, financiera y crediticia ante operadores de información o administradoras de bases de datos, entidades financieras y crediticias, agencias de información comercial y centrales de riesgo legalmente establecidas.
- Verificación de cumplimiento de requisitos técnicos, jurídicos y financieros.
- Control y prevención del fraude, control y prevención de lavado de activos/dinero y financiación del terrorismo.

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 10 de 18

- Validación de referencias comerciales.
- Negociación, celebración, ejecución y gestión de propuestas de negocios, contratos u órdenes de compra y/o la aplicación de los términos y condiciones de la Plataforma.
- Gestión de logística nacional e internacional.
- Transporte y entrega de productos.
- Gestión de facturación.
- Gestión de recuperación de cartera mediante el cobro persuasivo, extrajudicial y/o judicial.
- Gestión de cancelación de pedidos y reembolsos.
- Gestión de reclamaciones por garantía de los productos o servicios.
- Transmisión y transferencia de datos de contacto a los encargados del tratamiento, cualesquiera de sus filiales, controladoras o subsidiarias, contratistas y proveedores, otros clientes y/o aliados estratégicos, para que traten los datos personales del titular, para los fines indicados en la presente política de privacidad.
- Evaluación de la calidad de los bienes y/o servicios prestados por el responsable del tratamiento.
- Fidelización de clientes y reconocimiento de beneficios propios de los programas de lealtad y servicio postventa.
- Campañas de actualización de datos del titular, su empleador o contratante.
- Controles, estadísticas e históricos de las relaciones mantenidas con los titulares.
- Base para toma de decisiones.
- Soporte en procesos de auditorías internas y/o externas, revisorías fiscales, consultorías e implementación de planes de mejora.
- Cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.
- Reportes ante autoridades administrativas y judiciales competentes.
- Atención de requerimientos realizados por autoridades administrativas y judiciales competentes.
- Elaboración y presentación de demandas y denuncias ante las autoridades competentes, así como ejercer el derecho de defensa en cualquier proceso administrativo y/o judicial.
- Cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos entre el responsable del tratamiento y los titulares, o con los contratantes o empleadores de estos.
- Gestión administrativa, financiera y contable, creación de terceros, y registro en las bases de datos del responsable del tratamiento.
- Gestión fiscal y generación de información tributaria.
- Atención de PQRSD.
- Contratación de pólizas de seguros y solicitud de amparos.
- Solicitud de créditos o servicios financieros.
- Transferencia en el marco de procesos de adquisición, venta, fusión, reorganización societaria o cualquier otro cambio en el control del responsable del tratamiento. En este caso, el responsable del tratamiento garantizará la continuidad de la protección de los datos y comunicará a los titulares, con antelación, si esta transferencia implica cualquier cambio en la Política de Privacidad.
- Demás finalidades indicadas en la en la autorización otorgada por el titular y/o en los avisos de privacidad.

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 11 de 18

## 7. Derechos de los titulares

Son derechos de los titulares de datos personales, los siguientes


En Colombia:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
  - Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto al uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas vigentes ante la Superintendencia de industria y comercio.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

En México:

- Acceder a sus datos personales que obren en poder del responsable, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento.
- Rectificación cuando sean inexactos o incompletos.
- Cancelar sus datos personales. La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato. El responsable podrá conservarlos exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento. El periodo de bloqueo será equivalente al plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento en los términos de la Ley aplicable en la materia. Una vez cancelado el dato se dará aviso a su titular. Cuando los datos personales hubiesen sido transmitidos con anterioridad a la fecha de rectificación o cancelación y sigan siendo tratados por terceros, el responsable deberá hacer de su conocimiento dicha solicitud de rectificación o cancelación, para que proceda a efectuarla también. El responsable no estará obligado a cancelar los datos personales cuando: i) se refiera a las partes de un contrato privado, social o administrativo y sean necesarios para su desarrollo y cumplimiento; ii) deban ser tratados por disposición legal; iii) obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas; iv) sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; v) sean necesarios para realizar una acción en función del interés público; vi) sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular; y vii) sean objeto de tratamiento para la prevención o para el diagnóstico

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 12 de 18

médico o la gestión de servicios de salud, siempre que dicho tratamiento se realice por un profesional de la salud sujeto a un deber de secreto.

- Oponerse al tratamiento de sus datos. De resultar procedente, el responsable no podrá tratar los datos relativos al titular.
- Limitar el uso y divulgación de sus datos personales solicitando su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor ("PROFECO") a efecto de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de terceros.


En Brasil:

- Confirmación de la existencia de tratamiento.
- Acceso a los datos.
- Corrección de datos incompletos, inexactos o desactualizados.
- Anonimización, bloqueo o supresión de datos innecesarios, excesivos o procesados en desacuerdo con lo dispuesto en la Ley.
- Portabilidad de datos a otro proveedor de servicios o productos, previa solicitud expresa y guardando secretos comerciales e industriales, de acuerdo con la reglamentación del órgano de control.
- Supresión de los datos personales tratados con el consentimiento del titular, salvo en los casos previstos en la Ley.
- Información sobre entidades públicas y privadas con las que el responsable del tratamiento compartió datos.
- Información sobre la posibilidad de no dar consentimiento y sobre las consecuencias de la negación.
- Revocación del consentimiento, de conformidad con la Ley.
- Presentar peticiones en relación con sus datos contra el responsable del tratamiento ante la autoridad nacional.
- Oponerse al tratamiento realizado con base en uno de los supuestos de renuncia al consentimiento, en caso de incumplimiento de lo dispuesto en esta Ley.

## 8. Deberes del titular

Es deber del titular

- Suministrar información veraz y fidedigna.
- Abstenerse de transferir a terceros los datos de validación (usuario, contraseña y/o códigos de verificación) para el uso de la Plataforma o el acceso a los canales que disponga el responsable del tratamiento.
- Abstenerse de utilizar la Plataforma o demás servicios ofrecidos por el responsable del tratamiento, para realizar actos contrarios a la moral, la ley, el orden público y buenas costumbres.
- Informar inmediatamente al responsable del tratamiento en caso de olvido o usurpación de los datos de validación.
- Abstenerse de realizar conductas atentatorias del funcionamiento de la Plataforma o de los demás servicios prestados por el responsable del tratamiento.

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 13 de 18

- Abstenerse de suplantar la identidad de otros compradores.


## 9. Deberes del responsable del tratamiento

Es deber del responsable del tratamiento


- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de los titulares.
- Solicitar y conservar por cualquier medio y en las condiciones previstas en las normas vigentes, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en las normas vigentes.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las PQRSD formulados en los términos señalados en las normas vigentes.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de las normas vigentes y en especial, para la atención de PQRSD.
- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que impartan las autoridades competentes en la materia.

## 10. Deberes de los encargados del tratamiento

Es deber del encargado del tratamiento

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 14 de 18

- Cumplir en el desarrollo de las actividades contratadas, con la Política de privacidad y protección de datos personales, así como con todos aquellos procedimientos, guías y/o directrices que imparta el responsable del tratamiento en materia de protección de datos personales.
- Adoptar, según instrucciones del responsable del tratamiento, todas 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.
- Implementar una política de protección de datos personales que se ajuste a lo dispuesto por las normas que regulan la materia.
- Dar tratamiento a los datos personales conforme a las instrucciones que reciba expresamente del responsable del tratamiento, absteniéndose de usarlos para fines distintos a los contratados.
- Abstenerse de suministrar, ceder o comercializar los datos personales con terceras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, salvo que la misma sea de naturaleza pública sin sujeción a reserva, o sea requerida por una autoridad competente en el ejercicio de sus funciones legales.
- Guardar estricta confidencialidad respecto de los datos de carácter personal a que tuvieron acceso en ejercicio de las actividades contratadas, así como a cumplir diligentemente el deber de guardia y custodia sobre los mismos durante todo el término de vigencia del contrato y aún después de producida la terminación.
- Acceder o consultar la información o datos personales que reposen en las bases de datos del responsable del tratamiento únicamente cuando sea estrictamente necesario para el ejercicio de las actividades contratadas.
- Reportar al responsable del tratamiento de manera inmediata a su materialización o al momento en que llegaren a su conocimiento, por los conductos y medios establecidos por este, cualquier incidente o amenaza de incidente que afecte o pueda llegar a afectar directa o indirectamente la protección de datos personales.
- Garantizar en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de los titulares, así como el debido proceso en caso de presentarse PQRSD en materia de protección de datos personales.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en las normas vigentes.
- Actualizar la información reportada por el responsable del tratamiento, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de las normas vigentes y, en especial, para la atención de PQRSD por parte de los titulares.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por una autoridad competente.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta una autoridad competente.
- En caso de recolectar datos por cuenta del responsable de tratamiento, requerir la autorización de los titulares, en los casos en los que se requiera, conforme a lo dispuesto por las normas vigentes.

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 15 de 18

## 11. Recolección de datos personales a través de cookies o tecnologías similares

La Plataforma utiliza cookies y tecnologías similares, como píxeles y etiquetas, para asegurarse de que los servicios prestados estén de acuerdo con el mejor estándar esperado por el responsable del tratamiento. Las cookies recopilan solo estadísticas y no se utilizan para finalidades diferentes a las indicadas en la presente Política de Privacidad.

### 11.1. ¿Qué es una cookie?

Una cookie es un pequeño archivo de texto que se descarga y almacena en su computador, tableta o teléfono, cuando ingresa a una página web.

Las cookies son utilizadas para recolectar información suya de manera automática, a través de inteligencia artificial (sin necesidad de que usted la suministre directamente).

### 11.2. ¿Cómo desactiva las cookies?

La mayoría de los navegadores permitirán que usted elimine o bloquee las cookies de su computador o su disco duro o alertará las mismas cuando estas se activen. Por favor refiérase a las instrucciones de seguridad de su Navegador para para conocer mejor sus funciones:


1. [Safari](#)
2. [Google Chrome](#)
3. [Internet Explorer](#)
3. [FireFox](#)
4. [Blackberry](#)
4. [Opera](#)
5. [Windows Phone](#)
6. [Android](#)

Desafortunadamente, es posible que la Plataforma no funcione como se desea si se deshabilitan las cookies.

### 11.3. ¿Cómo recolecta el responsable del tratamiento información a través de cookies?

El responsable del tratamiento utiliza empresas especializadas en publicidad, tales como Google Adwords y Firebase. En ese orden de ideas, al autorizar el tratamiento sobre sus datos personales en los términos de la presente Política de Privacidad y salvo el bloqueo de las cookies por parte del titular, acepta a su vez las políticas de Privacidad para el uso de cookies de las empresas analíticas.



	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 16 de 18

#### 11.4. ¿Para qué recolecta el responsable del tratamiento datos a través de cookies o tecnologías similares?

La Plataforma utiliza cookies con el fin de almacenar y recordar los datos personales como nombre de usuario y contraseña de los usuarios con el único objetivo de facilitar la posterior navegación y acceso a la red. Asimismo, recolecta información relacionada con las acciones, páginas visitadas por el usuario y sus preferencias, con el fin de facilitar su navegación.

#### 11.5. Aceptación del uso de cookies

Con el hecho de aceptar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales, el usuario autoriza el uso de cookies, y como consecuencia, el almacenamiento de sus datos para facilitar la navegación en la red.

## 12. Compromiso de seguridad

El responsable del tratamiento se compromete a implementar todas las medidas técnicas, humanas, administrativas y/o de cualquier otro tipo, para salvaguardar la información, compatibles con la naturaleza de los datos tratados.

Sin embargo, a pesar de los mejores esfuerzos, de ninguna manera garantiza que tales medidas de seguridad estén libres de errores o que no estén sujetos a interferencias de terceros (piratas informáticos, entre otros).

## 13. Área encargada de la atención de las PQRSD

El área que velará por la adecuada atención de PQRSD, será el área de Servicio al Cliente.


## 14. Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos

Los titulares o aquellas personas que se encuentren legitimadas por normas vigentes pueden presentar PQRSD a través de los siguientes canales:

**FRUBANA S.A.S.**

SERVICIO AL CLIENTE COLOMBIA <https://wa.link/nx0est> +57 3182312294



	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 17 de 18

### **FRUBANA S.A. de C.V.**

SERVICIO AL CLIENTE MÉXICO <https://wa.link/cxjg1k> +52 5518092711

### **FRUBANA COMÉRCIO E DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS LTDA**

SERVICIO AL CLIENTE BRASIL <https://wa.link/sxemxd> +55 11 99756-3099

Las siguientes, son las personas facultadas para presentar PQRSD

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro, siempre que medie la aceptación por parte del titular, de lo cual, se deberá presentar constancia en la solicitud.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.


Las PQRSD deberán contener como mínimo: i) nombre y domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud; ii) los documentos que acrediten su identidad (credencial para votar, pasaporte o cartilla militar) o, en su caso, la representación legal (además de los documentos que acrediten la identidad del titular, carta poder o poder especial y documentos que acrediten la identidad del representante); iv) la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se solicita ejercer alguno de los derechos; v) si es del caso, la manifestación expresa para revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos personales y por tanto, para que no se usen; y vi) cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos personales.

En México, el titular puede utilizar el formato único de ejercicio de derechos que proporciona el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en su sitio. Una vez presentada su solicitud en el formato preestablecido, el área de "Privacidad de Datos" le comunicará, de conformidad con el artículo 32 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el resultado de su solicitud. La revocación y el ejercicio de los derechos serán gratuitos, así como la reproducción en copia simple o envío por correo electrónico.

Las PQRSD serán resueltas dentro del término que establezcan las normas vigentes en la legislación aplicable.

.

## **15. Vigencia**

	FRUBANA	Versión (2) Código
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 18 de 18

La presente versión de Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, rige a partir del **07/10/2021**.

Las bases de datos sujetas a tratamiento por parte del responsable del tratamiento estarán vigentes mientras subsistan las finalidades para las cuales se recolectaron los datos y/o el término que establezca la ley.

El responsable del tratamiento se reserva el derecho de modificar en cualquier momento la presente política de privacidad. En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de esta, en relación con la identificación del responsable del tratamiento y la finalidad del tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, el responsable del tratamiento comunicará estos cambios al titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas y requerirá una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.