

Política de Tratamiento de Información y Privacidad

Debido a la actividad comercial que desarrolla eSoft Colombia, y dando cumplimiento al Decreto 1377 de 2013, les informamos a los titulares de los datos personales que eSoft Colombia lleva a cabo los siguientes tipos de Tratamiento sobre sus datos personales. Las clases de Tratamiento que se enuncian a continuación deben ser autorizadas por los titulares de los datos de manera previa, expresa e informada:

- Recolectar información sobre los usuarios de su Sitio Web, empleados, accionistas y clientes de eSoft Colombia.
- Almacenar en nuestras bases de datos la información sobre los usuarios, clientes, empleados, accionistas o proveedores de servicios de ESoft Colombia para las finalidades señaladas en la Política en el punto 3.
- Utilizar la información proporcionada por los usuarios, clientes, empleados, accionistas y proveedores titulares de los datos personales para las finalidades consignadas en esta Política en el punto 3.
- Transferir a terceros los datos personales para efectos de mercadeo y las otras finalidades que se describen en el punto 3.

1. Protegiéndolo: Sus derechos frente al Tratamiento de sus datos personales.

eSoft Colombia está comprometido con proteger su privacidad y garantizar sus derechos al habeas data para que Usted pueda conocer, actualizar y rectificar los datos personales que administre eSoft Colombia. Por ello, le informamos que Usted, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, como titular de datos personales, cuenta con los siguientes derechos:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a eSoft Colombia o los encargados, este es, aquellos que realicen el Tratamiento de datos personales por cuenta de eSoft Colombia. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos personales 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 a eSoft Colombia, salvo que exista una disposición legal que indique que dicha autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377.

Presentar solicitudes a eSoft Colombia o al Encargado respecto del uso que le han dado a sus datos personales, y a que éstas le entreguen tal información.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013.

- Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de eSoft Colombia, siempre y cuando no exista un deber legal (cuando el usuario ha realizado compras existe una obligación legal y tributaria de dejar el registro de las compras realizadas, por lo cual esta información debe permanecer en el registro de ventas de eSoft Colombia, lo anterior con fundamento al artículo 60 C.Co) o una obligación de carácter contractual en cabeza del titular con eSoft Colombia, en virtud de la cual el titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus datos personales o revocar su autorización para el Tratamiento de los mismos. Si no hay un deber legal o contractual y eSoft Colombia no ha suprimido los datos personales del titular de sus bases de datos o no ha revocado la autorización de quien está legitimado para revocarla dentro del término legal para ello, el titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que exija la revocación de la autorización y/o la supresión de los datos personales.
- Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Esta Política garantiza que cualquier información que nos provea será mantenida de manera privada y segura. Para dar fe de esto, en este documento proveemos los detalles de qué información recabamos y de qué manera la utilizamos. Nunca recolectaremos información sin su consentimiento explícito, previo e informado, a menos que sus datos personales hayan sido tratados por eSoft Colombia con anterioridad de la expedición del Decreto 1377 de 2013 y se haya llevado a cabo el procedimiento establecido el artículo 10 del mencionado Decreto. Este documento es parte integrante de los Términos y Condiciones de eSoft

Colombia. Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones Usted reconoce que ha sido informado sobre nuestra Política.

2. La naturaleza de la información que recolectamos.

Para el desarrollo de sus actividades comerciales y operativas eSoft Colombia recolectará, previa autorización expresa, libre e informada, los datos personales de los titulares. Esta información recolectada incluirá:

- Información de identificación personal (IIP) como nombres y apellidos, teléfono, dirección y otro tipo de información que le permita a eSoft Colombia identificar a los usuarios. También se solicitara información personal para comprar eSoft Colombia, a saber: (i) nombres y apellidos; (ii) dirección; (iii) dirección de correo electrónico; (iv) fecha de nacimiento; (v) número telefónico; y (vi) datos relacionados con el medio de pago.
- Dirección IP (Internet Protocol) con el fin de diagnosticar problemas o inconvenientes con nuestro servidor, así como para administrar su Sitio Web. Una dirección de IP es un número que se le asigna a su computadora cuando usa internet. Su dirección de IP también es utilizada para ayudar a identificarle dentro de una sesión particular y para recolectar información demográfica general.
- Correo electrónico para la utilización del Sitio Web, la vinculación a eSoft Colombia y la compra de productos.

[Conozca el Modelo autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales](#)

3. Finalidades y uso que hacemos de la información.

Con el fin de suministrar un excelente servicio y para hacer más efectivas, ágiles y seguras las operaciones que los usuarios realicen, eSoft Colombia recolectará los datos personales de los usuarios únicamente para las siguientes finalidades:

- Para hacer más efectivas y seguras las transacciones que se lleven a cabo en eSoft Colombia.
- Para la administración del Sitio Web en el que el usuario entra para explorar las ofertas y promociones proporcionadas por eSoft Colombia.

- Para cumplir a cabalidad con los servicios celebrados con los clientes y usuarios, de acuerdo con sus finalidades para brindar las ofertas, promociones, servicios o productos de eSoft Colombia.
- Para complementar la información y, en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentadas por los clientes o usuarios de eSoft Colombia y por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Enviar información y ofertas comerciales de productos de eSoft Colombia, así como realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de servicios y/o productos que preste o que pudiera llegar a prestar u ofrecer eSoft Colombia.
- La personalización de clientes con el fin de hacerlos partícipes de los diferentes programas de beneficios e informaciones promocionales.
- Elaborar estudios de mercado, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado, encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por eSoft Colombia.
- Para la transmisión de datos personales a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos y/o operativos.
- Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de eSoft Colombia.
- Para identificar a los usuarios cuando ingresen al Sitio Web.
- Para ofrecerles todos los servicios y funcionalidades que se adecuan a los gustos e intereses personalizados de los clientes.
- Para proceder a la facturación y cobro del eSoft Colombia.
- Para enviar información o mensajes sobre los nuevos productos y/o servicios, mostrar la publicidad o promoción del momento, banners, noticias sobre ESoft Colombia y toda otra información que creamos conveniente.
- Compartir los datos personales con empresas de servicios o empresas de "outsourcing" que contribuyan a mejorar o a facilitar las operaciones a través de eSoft Colombia, dentro de las que se incluyen, medios de pago, seguros o intermediarios de la gestión de pagos. eSoft Colombia velará porque las políticas de los terceros tengan estándares similares a los de la presente Política, mediante la firma de acuerdos, convenios y/o contratos.
- Para suministrar los datos personales de los titulares a las entidades que intervengan en la resolución de conflictos y que tengan competencia para ello.

4. Confidencialidad de la información

Los datos de los usuarios serán Tratados únicamente por eSoft Colombia en las formas establecidas en esta Política. eSoft Colombia hará todo lo que esté a su alcance para proteger la privacidad de la información. En ocasiones puede suceder que en virtud de órdenes judiciales, o de regulaciones legales, eSoft Colombia se vea compelida a revelar información a las autoridades o terceras partes. Los titulares reconocen que su autorización no será necesaria, en virtud de la Ley 1581 de 2012, cuando los datos personales sean requeridos por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. También reconocen los titulares que si la información es interceptada por terceros no autorizados quebrantando nuestras medidas de seguridad para proteger la información, eSoft Colombia no responderá por esa revelación de información.

5. Menores de Edad

Nuestros servicios sólo están disponibles para aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar. Por lo tanto, aquellos que no cumplan con esta condición deberán abstenerse de suministrar información personal para ser incluida en nuestras bases de datos. Aunque pueden hacerlo a través de los padres, tutores o curadores, conforme lo establecido en nuestros Términos y Condiciones, el tutor o representante legal del menor de edad otorgará su autorización una vez el menor haya ejercido su derecho de ser escuchado y se haya valorado su opinión en conformidad con su madurez, autonomía y capacidad para atender el asunto. Los datos personales de los menores de edad deben respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se protejan sus derechos fundamentales. De acuerdo con el Decreto 1377 de 2013, eSoft Colombia no tratará datos sensibles de menores de edad, definidos éstos últimos por la Ley 1581 de 2012 como aquellos que afectan 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 promuevan 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.

6. Cookies

El usuario del Sitio Web de eSoft Colombia conoce y acepta que eSoft Colombia podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de cookies (las "Cookies"). Las Cookies son pequeños archivos que se instalan en el disco rígido, con una duración limitada en el tiempo que ayudan a personalizar los servicios. También ofrecemos ciertas funcionalidades que sólo están disponibles mediante el empleo de Cookies. Las Cookies se utilizan con el fin de conocer los intereses, el comportamiento y la demografía de quienes visitan o son visitantes de nuestro Sitio web y de esa forma, comprender mejor sus necesidades e intereses y darles un mejor servicio o proveerle información relacionada. También usaremos la información obtenida por intermedio de las Cookies para analizar las páginas navegadas por el visitante o usuario, las búsquedas realizadas, mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, noticias sobre eSoft Colombia, perfeccionar nuestra oferta de contenidos y artículos, personalizar dichos contenidos, presentación y servicios.

Adicionalmente eSoft Colombia utiliza las Cookies para que el usuario no tenga que introducir su clave tan frecuentemente durante una sesión de navegación, también para contabilizar y corroborar las registraciones, la actividad del usuario y otros conceptos y acuerdos comerciales, siempre teniendo como objetivo de la instalación de las Cookies, el beneficio del usuario que la recibe, y no será usado con otros fines ajenos a eSoft Colombia. Se establece que la instalación, permanencia y existencia de las Cookies en el computador del usuario o del visitante depende de su exclusiva voluntad y puede ser eliminada de su computador cuando así lo desee. Para saber cómo quitar las Cookies del sistema es necesario revisar la sección Ayuda (Help) del navegador. También, se pueden encontrar Cookies u otros sistemas similares instalados por terceros en ciertas páginas de nuestro Sitio Web. eSoft Colombia no controla el uso de Cookies por terceros.

7. E-mails

Nuestra Política, respecto del envío de emails, tiene los siguientes propósitos:

- Luego de la registración, notificándole los datos de su cuenta.

- E-mails con recordatorios de los servicios que ofrecemos (especialmente aquellos que aún no haya utilizado o no haya utilizado en un tiempo considerable).
- Para enviar información sobre los productos o servicios de eSoft Colombia que haya pedido.
- Como parte de un Newsletter.
- Como e-mails promocionales.
- Para ofrecer servicios relacionados.
- En cualquier caso, en cada uno de los e-mails que enviemos siempre ofreceremos la posibilidad de desuscribirse (opt-out) para dejar de recibir e-mails en el futuro.

Si el titular del email no quiere seguir vinculado ni recibiendo emails para las finalidades anteriores, el usuario puede hacer click en “desuscribirte del newsletter” que se encuentra al final de todos los correos diarios que recibas O podrá contactarse con webmaster@esoft.com.co

8. Seguridad y almacenamiento

Empleamos diversas técnicas de seguridad para proteger tales datos de accesos no autorizados por visitantes del Sitio de dentro o fuera de nuestra compañía. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que la seguridad perfecta no existe en Internet. Por ello, eSoft Colombia no se hace responsable por interceptaciones ilegales o violación de sus sistemas o base de datos por parte de personas no autorizadas. eSoft Colombia, tampoco se hace responsable por la indebida utilización de la información obtenida por esos medios.

9. Transferencia en circunstancias especiales

Si existe una venta, una fusión, consolidación, cambio en el control societario, transferencia de activos sustancial, reorganización o liquidación de eSoft Colombia entonces, en nuestra discreción, podemos transferir, vender o asignar la información recabada en este Sitio a una o más partes relevantes.

10. Servicio al cliente

Para atender cualquier duda, consulta, queja, pregunta, reclamación o solicitud de cualquier tipo de información relacionada con sus datos personales, particularmente, para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato o revocar la autorización otorgada,

eSoft Colombia ha dispuesto a habeasdata@esoft.com.co, como encargado.

11. Procedimientos para ejercer sus derechos

• 12. Consultas

eSoft Colombia dispone de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, 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 eSoft Colombia. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, como trámites electrónicos a través del correo electrónico de habeasdata@esoft.com.co o través de las llamadas telefónicas que se realicen a los números telefónicos de contacto donde le atenderán los encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos. Cualquiera que sea el medio, eSoft Colombia guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará:

La identidad del titular del dato personal o su representante. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del titular y los poderes especiales o generales según sea el caso.

La autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento del dato personal del titular, por parte de eSoft Colombia.

Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla 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 eSoft Colombia.

El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando éste último tuviere derecho a ello por ser el titular del dato personal, su causahabiente, su representante y/o apoderado, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta será enviada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por eSoft Colombia.

Esta respuesta será obligatoria aún en los casos en que se considere que el solicitante no tiene capacidad para realizar la consulta, en cuyo caso así se le informará al solicitante y se dará opción de que demuestre el interés y capacidad aportando documentación adicional.

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 y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.

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

- **RECLAMOS**

eSoft Colombia dispondrá de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o los representantes de menores de edad titulares, formulen RECLAMOS respecto de (i) datos personales Tratados por eSoft Colombia que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes legales de eSoft Colombia. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, eSoft Colombia deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

El RECLAMO deberá ser presentado por el titular, sus causahabientes; las personas facultadas para representar a niños, niñas o adolescentes, cuando estos sean titulares; sus representantes y/o apoderado; aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o sus representantes, así:

El RECLAMO deberá ser presentado por el titular, sus causahabientes; las personas facultadas para representar a niños, niñas o adolescentes, cuando estos sean titulares; sus representantes y/o apoderado; aquellos que por estipulación a favor de otro o para otro estén legitimados, o sus representantes, así:

- Deberá dirigirse a webmaster@esoft.com.co
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Antes de proceder, el responsable de atender el reclamo verificará:

- La identidad del titular del dato personal o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso.
- La autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte de la ESoft Colombia, del dato personal del titular.
- Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, eSoft Colombia podrá requerir al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de eSoft Colombia no es competente para resolverlo, dará traslado al [área de protección de datos o persona encargada], dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.

Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la base de datos de eSoft Colombia donde reposen los datos del titular sujetos a reclamo una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta 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 informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. Modificaciones de las Políticas de Privacidad

eSoft Colombia podrá modificar en cualquier momento los términos y condiciones de esta Política. Cualquier cambio será notificado previa o simultáneamente a los titulares de los datos personales y será efectivo apenas se haya notificado y sea publicado en el Sitio Web. Dependiendo de la naturaleza del cambio podremos anunciar el mismo a través de: (a) la página de inicio del Sitio Web, o (b) un e-mail a las personas que estén en nuestra base de datos. De todas maneras, el continuo uso de nuestro Sitio Web implica el conocimiento por parte del usuario de los Términos de esta Política. Si Usted no está de acuerdo con la Política, absténgase de utilizar el Sitio Web y de otorgar su autorización a eSoft Colombia para llevar a cabo los Tratamientos aquí descritos de sus datos personales con las finalidades aquí mencionadas.

13. Vigencia

Esta Política empezará a regir desde la fecha. Los datos personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la base de datos de eSoft Colombia, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la base de datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los datos personales. En este sentido, la temporalidad o vigencia está supeditada a las finalidades del Tratamiento aquí consignadas.

