

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

### **1. INTRODUCCIÓN:**

Con fundamento en los Artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, que establecen los derechos de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido en bases de datos y archivos, de entidades públicas y privadas, así como el derecho a la información, que conlleva el derecho a acceder, consultar, rectificar o eliminar su información, se hace disponible la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

El Responsable del tratamiento de sus datos personales es Fullcarga Colombia, S.A.S. (en adelante "Ya Ganaste"), constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, según consta en la escritura pública número 6,957 de fecha 16 de noviembre de 2004, expedida ante Magda Turbay Bernal, Notario 20 del Círculo de Bogotá, Distrito Capital, debidamente inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá, el 22 de noviembre de 2004, con el número 00963195 del Libro IX; con domicilio en Av. 19 No. 108 - 45 Oficina 201, Bogotá Distrito Capital, Colombia, hace de su conocimiento que los datos personales proporcionados por usted se podrán recabar de las formas siguientes: (i) cuando se proporcionan directamente, (ii) en nuestros servicios en línea y (iii) en la visita de nuestro sitio de internet, o (iv) cuando se obtenga información a través de otras fuentes que estén permitidas por la Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012 (en adelante "Ley de Datos Personales").

### **2. OBJETIVO:**

Esta política tiene como objetivo fundamental garantizar el estricto apego a las obligaciones legales en materia de protección y tratamiento de datos personales derivados de la obtención de estos en virtud de las operaciones de Ya Ganaste, por lo que esta política garantiza que los datos personales serán tratados conforme a los principios establecidos la Ley de Datos Personales y decretos que regulen la materia.

### **3. ALCANCE:**

La presente política, está dirigida a nuestros clientes, usuarios, colaboradores, proveedores y en general nuestros grupos de interés sobre los cuales Ya Ganaste realiza tratamiento de información personal.

La presente política de tratamiento y protección de datos personales aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por Ya Ganaste.

Derivado de lo anterior, todos los empleados, contratistas y terceros que tengan relación con Ya Ganaste y que ejerzan tratamiento sobre las bases de datos

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

personales deberán cumplir con la presente política y los procedimientos establecidos en ella.

#### **4. PRINCIPIOS RECTORES:**

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a) Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos: el tratamiento de datos a que se refiere la Ley de Datos Personales y la presente política es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la misma Ley de Datos Personales, decretos y demás disposiciones que la desarrollen;
- b) Principio de finalidad: El tratamiento de datos debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política de Colombia y la Ley de Datos Personales, la cual deberá ser informada al titular de los datos;
- c) Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales no podrán ser obtenidos ni divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Está prohibido el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error;
- e) Principio de transparencia: en el tratamiento debe de garantizarse el derecho del titular de los datos a obtener del responsable del tratamiento de datos o del encargado del tratamiento de datos, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- f) Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley de Datos Personales y de la Constitución Política de Colombia. En este sentido, el tratamiento de datos solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular de los datos y/o las personas previstas en la Ley de Datos Personales. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación y comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

controlable para brindar un conocimiento restringido solamente a los titulares de datos o terceros autorizados.

- g) Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento de datos o el encargado del tratamiento de datos a que se refiere la Ley de Datos Personales y la presente política, se deberán manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; y
- h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento de datos, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades de Ya Ganaste y que estén autorizadas por la Ley de Datos Personales.

## 5. INFORMACIÓN DE RECOPIAMOS Y FINALIDADES:

Los datos y/o documentos que podrían llegar a ser solicitados son los siguientes:

### 1. Candidatos.

- Datos de identificación, incluyendo su imagen personal a través de fotografías y/o vídeos, datos demográficos, datos de contacto, datos académicos.
- Datos patrimoniales o financieros, incluyendo información fiscal; historial crediticio; créditos contratados y cuentas bancarias.

Además, se tratarán las siguientes categorías de datos personales sensibles:

- Datos relativos a su estado de salud presente y/o futuro.
- Datos sobre su perfil psicológico y comportamiento que se obtengan y deriven de la aplicación de pruebas y actividades de perfilamiento para valorar su conducta ética y comportamiento personal.

### B. Colaboradores.

- Datos de identificación, incluyendo su imagen personal a través de fotografías y/o vídeos, datos demográficos, datos de contacto, datos académicos, datos laborales, datos patrimoniales y financieros, datos psicométricos y datos necesarios para cumplir con las disposiciones legales

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

aplicables en materia de prevención y detección de actos, omisiones u operaciones que pudieran favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para la comisión de los delitos.

Además, se tratarán las siguientes categorías de datos personales sensibles:

- Datos relativos a su estado de salud presente y/o futuro.
- Datos biométricos.
- Datos personales sobre discapacidad y/o porcentaje de discapacidad.
- Datos referentes a su identidad de género en el supuesto de que usted haya proporcionado dicha información de forma directa.
- Datos personales de identificación de terceros en su calidad de familiares y/o beneficiarios.

### C. Clientes, Usuarios y Proveedores

Recopilamos los siguientes tipos de datos personales:

- Datos de contacto: Nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono, dirección de residencia.
- Datos de identificación y demográficos: género, fecha de nacimiento, documento de identidad, cédula de ciudadanía, número de identificación tributaria (NIT).
- Datos Patrimoniales, como información de pago, número de cuenta.
- Datos de navegación: Información sobre su actividad en nuestros servicios, como usuario, direcciones IP, tipo de navegador, sistema operativo, y comportamiento de navegación.
- Datos de geolocalización: En algunos casos, podemos recopilar datos relacionados con su ubicación geográfica.
- Otros datos voluntarios: Cualquier otra información que decida proporcionarnos, como comentarios, opiniones o preferencias en encuestas.
- Para el caso de personas Jurídicas, escritura constitutiva, estatutos sociales vigentes y documento que acredite la personalidad del representante o apoderado de la sociedad.

### **Finalidades**

Las siguientes son las principales finalidades con las que realiza el tratamiento de la información personal:

#### Aspirantes y colaboradores

La información que Ya Ganaste recolecta de aspirantes o candidatos a cargos dentro de la organización es tratada con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante.

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

El tratamiento de la información personal de nuestros colaboradores tiene como finalidad la gestión de las relaciones laborales existentes con éstos, así como el desarrollo de las diferentes actividades establecidas por la organización. Entre las cuales resaltamos las siguientes:

- Dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de nuestra actividad como empleador, y a las actividades propias de su objeto social principal y conexo, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros con los que se compartirá su información para los fines relacionados con el objeto del contrato.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Acceso y autorización de los beneficios establecidos por el empleador, según los requisitos definidos en cada caso.
- Consulta de sus datos en las listas internas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas lavado de activos y financiación del terrorismo, así como el cumplimiento con estándares de ética e integridad establecidos por Ya Ganaste.

Tratándose de excolaboradores, Ya Ganaste almacenará, aun después de finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse en virtud de la relación laboral que existió conforme a la legislación colombiana, o en virtud de los servicios que en virtud de la relación puedan llegar a prestarse, al igual que, proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el excolaborador o por terceros frente a quienes aquel adelante un proceso de selección.

#### Clientes y/o usuarios

- Efectuar las gestiones necesarias para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y post contractual con Ya Ganaste, respecto de cualquiera de los servicios y/o productos ofrecidos, ya sea que hayan o no adquirido dichos servicios y/o productos o, respecto de cualquier relación contractual que tenga con Ya Ganaste;
- Cumplimiento con la Ley de Datos Personales y su decreto y adiciones que pueda llegar a tener, así como las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

- Gestión de trámites (solicitudes, quejas, reclamos) que pudieran llegar a tener respecto de los servicios y/o productos de Ya Ganaste;
- Realización de encuestas de satisfacción respecto de los productos y/o servicios de Ya Ganaste;
- Estructuración y promoción de ofertas comerciales y comunicación de información sobre productos y/o servicios, a través de los medios establecidos por Ya Ganaste;
- Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales dentro y fuera del país, a terceros por virtud de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera;
- Realizar prestación de servicios técnicos, venta, compra, facturación, gestión de cartera, seguimiento al desempeño de los servicios y/o productos, actividades de mercado, promoción, publicidad, mejoramiento del servicio, habilitación de medios de pago, así como cualquier actividad relacionada con los servicios y/o productos de Ya Ganaste, así como para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto social de Ya Ganaste;
- Cumplimiento, control y prevención de fraude y lavado de activos, así como la adopción de medidas para la prevención de actividades ilícitas.

#### Proveedores y aliados

- La información solicitada al proveedor o aliado podrá incluir información de la persona natural o jurídica según corresponda. Asimismo, es posible que se solicite información de los empleados del proveedor o aliado que se encuentren dedicados a cumplir alguna función o relación con Ya Ganaste que por la labor desempeñada requieran acceso a las instalaciones, a los aplicativos y/o sistemas u otros de la organización.
- Realizar el proceso de vinculación del proveedor o aliado con Ya Ganaste, generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como para detectar y/o prevenir el fraude, corrupción y otras actividades ilegales, por parte del proveedor o sus empleados en relación con la operación de Ya Ganaste.

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

- Gestionar y fortalecer las relaciones contractuales con el proveedor o aliado.
- Revisar y evaluar los resultados del proveedor o aliado, con el fin de fortalecer los procesos de contratación dentro de Ya Ganaste.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del proveedor o aliado, y de acuerdo con los avances tecnológicos.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, y financiera a partir de los resultados del proveedor o aliado.

#### Acceso a edificios, vigilancia y seguridad de las instalaciones

- Contar con información de cada uno de los empleados, clientes, prestadores de servicios y de los visitantes que ingresen a las instalaciones de Ya Ganaste.
- Mantener la seguridad y control de accesos a los edificios y otras instalaciones.

Ya Ganaste les informa a todos los titulares que los datos recolectados directamente en los puntos de seguridad por el personal de seguridad, y los datos obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de Ya Ganaste, se utilizan con fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones.

Para cumplir con las finalidades previstas en la presente política de tratamiento y protección de datos personales, los datos personales que sean proporcionados bajo cualquiera de las modalidades citadas, serán tratados y almacenados bajo las más estrictas medidas de seguridad que garanticen su confidencialidad por parte de Ya Ganaste, o cualquiera de nuestras empresas filiales y/o subsidiarias y/o aquellos terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar sus datos personales y se obtendrán con la finalidad de proveer servicios y productos requeridos y para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por Ya Ganaste, informar sobre nuevos productos y servicios, evaluar la calidad del servicio, lanzar campañas dirigidas, elaboración de estadísticas de hábitos de consumo y para mantener una personalización en el servicio, informado o enviando a través de dispositivos móviles o mediante correo electrónico beneficios, promociones o información relacionada con el servicio o producto contratado.

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

El tratamiento de todos los datos personales de sus titulares y contacto de éstos se hará de conformidad con los principios rectores estipulados en la presente política.

No se solicita información de identificación personal a los menores de edad ni datos sensibles. Si identificamos que algún menor de edad ha facilitado información, ésta se eliminará automáticamente.

Ahora bien, los datos personales o información que actualmente o en el futuro obre almacenada en nuestras bases de datos podrá ser transferida a nuestras empresas filiales y/o subsidiarias y/o terceros que, por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar y/o utilizar sus datos personales con las mismas finalidades que se mencionan en la presente política de tratamiento y protección de datos personales.

#### **6. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**

Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos, más el término que establezca la ley.

#### **7. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS:**

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Ya Ganaste o los encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan al error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Ya Ganaste, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con la Ley de Datos Personales;
- c) Ser informado por Ya Ganaste o el encargado del tratamiento, en caso de que lo soliciten, respecto del uso dado a los datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley de Datos Personales y demás decretos y normas que la regulen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios rectores, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el tratamiento, ya sea Ya Ganaste o el encargado del tratamiento, hayan

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

incurrido en conductas contrarias a la Ley de Datos Personales y la Constitución Política de Colombia;

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## 8. AUTORIZACIÓN

Exceptuando los casos definidos en la Ley de Datos Personales (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen), en los casos en que se requiera contar con la autorización previa del titular la solicitará a más tardar al momento de la captura de la información.

La autorización deberá ser expresa e informada en el sentido de incluir las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento, y obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, las cuales permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el tratamiento.

## 9. TRANSFERENCIAS

Ya Ganaste podrá realizar transferencia o transmisión nacional o internacional de datos. Podemos compartir sus datos personales con terceros, tales como proveedores de servicios externos; afiliadas, subsidiarias y entidades del grupo corporativo que operan bajo los mismos procesos y políticas internas en materia de protección de datos personales, aliados comerciales o entidades gubernamentales, en los siguientes casos:

- Cuando sea necesario para cumplir con nuestras obligaciones contractuales y operativas.
- Para cumplir con disposiciones legales o normativas.
- Con su consentimiento expreso, para fines comerciales o de marketing.

Ya Ganaste está comprometido con verificar el nivel de los estándares de protección y seguridad del país receptor de la información personal, realizar la declaración de conformidad (cuando aplique) y suscribir contrato de transferencia u otro instrumento jurídico que garantice la protección de los datos personales objeto de transferencia.

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley de Datos Personales.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato que contemple:

- Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

#### 10. **ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE DATOS:**

De conformidad con el objeto de esta declaración, los derechos del titular referentes a sus datos personales no públicos son: conocimiento, acceso, rectificación, actualización, revocatoria y supresión de sus datos personales.

La Oficina de Atención de Derechos es la dependencia ante la cual los titulares pueden presentar sus solicitudes para el ejercicio de sus derechos.

La dirección de la Oficina de Atención es: Av. 19 No. 108 - 45 Oficina 201, Bogotá Distrito Capital, Colombia.

Igualmente, la Oficina pone a su disposición el siguiente correo electrónico para la recepción de las solicitudes de los titulares: [legalcolombia@yaganaste.com](mailto:legalcolombia@yaganaste.com).

Teléfono: 601 745 424 2.

##### **a. Consultas**

Los titulares, sus causahabientes, representante y/o apoderado legal, o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, podrán solicitar que se les informe sobre los datos personales del titular que se encuentren almacenados en cualquier base de datos de Ya Ganaste.

De acuerdo con lo anterior, Ya Ganaste garantizará el derecho de consulta, dándole a conocer la información personal referente al titular.

Las consultas que versen sobre temas de acceso a la información, constancias de la autorización otorgada por el titular, usos y finalidades de la información personal,

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

o cualquier otra consulta relacionada con la información personal entregada por parte del titular, deberán presentarse por medio de los canales habilitados por Ya Ganaste.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término previsto, se informará al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Datos Personales.

## **b. Reclamos**

### b.1. Corrección, actualización, supresión y revocatoria

Los titulares, sus causahabientes, representante y/o apoderado legal o cualquier otra persona con un interés legítimo, que considere que la información contenida en alguna de las bases de datos de Ya Ganaste deba ser objeto de corrección, actualización o supresión o que adviertan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley de Datos Personales y sus decretos reglamentarios, podrán presentar un reclamo siguiendo con los requisitos del artículo 15 de la misma Ley de Datos Personales.

Requisitos para presentar un reclamo:

- Identificación del titular o de quien está presentando la reclamación, señalando su nombre y número de identificación.
- Describir el motivo del reclamo de forma clara y expresa, donde se establezcan los hechos que originaron el mismo, presentando los documentos que pretenda hacer valer.
- Acreditar el interés legítimo con el que actúa quien presenta el reclamo y adjuntar, en caso de ser necesarios, los soportes documentales correspondientes.
- Señalar el teléfono, la dirección física o electrónica a la que se deba notificar y remitirse la respuesta de la solicitud.

En todo caso, si el reclamo está incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, Ya Ganaste entenderá que se ha desistido del reclamo.

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

Cuando Ya Ganaste no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, se informará de dicha situación al interesado.

En el caso que el reclamo sea recibido completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.

Ahora bien, el término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares, sus causahabientes, representantes y/o apoderados legales o cualquier otra persona con un interés legítimo, podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, pero sólo una vez hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante Ya Ganaste, como responsable y/o cualquier encargado, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley de Datos Personales.

#### b.2. Supresión de la información:

En caso de solicitar la supresión de toda o parte de su información personal deberá tener en cuenta que Ya Ganaste analizará el requerimiento realizado. Sin embargo, no procederá la supresión de la información en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra Ya Ganaste.

#### b.3. Revocatoria de la autorización

En caso de solicitar la revocatoria de la autorización de sus datos personales, Ya Ganaste analizará el requerimiento realizado y comunicará al titular si esta revocatoria procede.

No obstante, no procederá la revocatoria de la autorización en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra Ya Ganaste.

Las consultas y reclamaciones presentadas se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos.

## **11. CONTACTO**

Si tiene preguntas o inquietudes sobre nuestra política de privacidad o el tratamiento de sus datos personales, puede contactarnos a través del siguiente medio:

	<b>Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales</b>	<b>Código:</b> PTPDP-1-1-2025 <b>Fecha de entrada en vigor:</b> 09/03/2025 <b>Versión:</b> 1.1
	<b>ACTUALIZACIÓN 09 DE MARZO DE 2025</b>	

- Correo electrónico: [legalcolombia@yaganaste.com](mailto:legalcolombia@yaganaste.com)
- Dirección: Av. 19 No. 108 - 45 Oficina 201, Bogotá Distrito Capital, Colombia.

## **12. VIGENCIA Y CAMBIOS DE ESTA POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Esta política estará vigente a partir del 09 de marzo de 2025. Nos reservamos el derecho de modificar o actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Cualquier cambio será publicado en nuestro sitio web, y la fecha de la última actualización será indicada en esta sección. Le recomendamos revisar periódicamente esta política para estar informado sobre cómo protegemos sus datos personales.