

## TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA LA SUSCRIPCION PROBIENESTAR

Este documento describe los términos y condiciones generales relacionados con el servicio de suscripción de la membresía **PROBIENESTAR**.

**BIENVENIDO A PROBIENESTAR.** A continuación describimos los privilegios y las condiciones de su membresía. Si tiene alguna pregunta adicional a lo plasmado en este documento, por favor contacte a nuestro Departamento de Mercadeo en la Oficina Regional en la ciudad de Barranquilla por los canales de comunicación disponibles registrados en nuestra página [www.probienestar.com.co](http://www.probienestar.com.co)

### I. DEFINICIONES:

1. **PROBIENESTAR**, Es una empresa de servicios generales con agencias en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Santa marta y Valledupar, que ofrece una membresía especializada en mejorar el estilo de vida de sus suscriptores y pone a su disposición y el acceso a los mejores descuentos en los diferentes rubros tales como: salud, belleza, entretenimiento, educación, gastronomías, hogar entre otros e incluye además una revista virtual con publicaciones trimestrales con textos ágiles e informativos en las que el suscriptor recibirá información completa de los convenios y descuentos vigentes que ofrecen establecimientos comerciales, industriales, instituciones y profesionales de la salud, educativos entre otros, con motivo de las alianzas y convenios originados.

2. **SUSCRIPTOR**: Es la persona natural o jurídica titular que una vez que firma el contrato para el ingreso a PROBIENESTAR, puede acceder a todos los beneficios del portafolio de servicio que ofrece a los miembros de la comunidad PROBIENESTAR.

3. **BENEFICIARIO**: Es la persona que inscribe el suscriptor en su grupo, quien tienen derecho a recibir beneficios que resulta del acto de la suscripción del titular a uno de los planes de PROBIENESTAR. El Beneficiario recibe los mismos beneficios del suscriptor.

4. **ALIADO**: Persona Natural o jurídica, que se unen con PROBIENESTAR para alcanzar un conjunto de objetivos deseados por cada parte independientemente. Esta forma de cooperación permite al aliado ofrecer sus productos y servicios con tarifas especiales a nuestros suscriptores y beneficiarios, lo que permite obtener beneficios mutuos a cada una de las entidades.

5. **MEMBRESIA**: Es la condición de miembro de una entidad o un club, y usted al aceptar el contenido de este documento y cancelar la suscripción será inscrito como suscriptor o miembro de la comunidad PROBIENESTAR, : La cuota anual que usted paga por la membresía cubre un **período de 365 días calendario** a partir de la apertura, quien mediante convenio con nuestros aliados podrá tener acceso a muy bajo costo, profesionales instituciones, o establecimientos de comercio de excelente calidad y trayectoria del sector especializado, en salud y belleza, recreación, educación, gastronomía, entretenimiento, hogar entre otros.

4. **TARJETA DE DESCUENTO**: El suscriptor obtendrá por única vez una tarjeta de identificación que lo acreditará como suscriptor o beneficiario, por cuanto al presentarla al selecto grupo de establecimientos comerciales, restaurantes e instituciones educativas culturales, recreativas , de salud y lúdicas entre otros, recibirá descuentos especiales de acuerdo al convenio y /o alianzas

estratégica convenidas entre PROBIENESTAR y sus proveedores y/o aliados, personas jurídicas o naturales por cuenta de otras.

## II CONDICIONES:

**QUIENES PUEDEN ACCEDER:** La membresía puede ser adquirida por cualquier persona natural mayor de 18 años, ( No obstante dentro de los beneficiarios pueden inscribir menores de edad), como quiera que uno de los servicios nuestros son los Aliados de la salud; así las cosas una de las características fundamentales de nuestro servicio es que no se requiere estar afiliado al Sistema de seguridad social en salud o sisben, y si está afiliado no es impedimento para vincularse, de tal forma que el usuario pueda contar con los beneficios que le ofrecemos de manera complementaria.

**PERFECCIONAMIENTO:** El contrato celebrado entre las partes se perfecciona desde el momento que usted acepta los términos y condiciones, se diligencia el formato de inscripción y legaliza el pago correspondiente mediante las modalidades existentes.

**REQUISITOS:** EL Suscriptor deberá adjuntar copia a de la cédula de ciudadanía, diligenciar el formato de suscripción con información clara veraz y precisa, así mismo para la utilización y uso de todos los beneficios de la membresía es necesario presentar siempre la tarjeta de descuento que PROBIENESTAR entrega al suscriptor, estas tarjetas serán entregadas para los pagos de contado a los quince (15) días calendario después de haber recibido el pago de la inscripción, y para los pagos a crédito (Solo aplican para Barranquilla) a los 30 días, es decir después de haber cancelado la primera cuota.

**DERECHO DE VINCULACION:** PROBIENESTAR se reserva la atribución de negar o cancelar la membresía a cualquier solicitante, basados en que la exclusión se fundamente en condiciones objetivas. La membresía está sujeta a todas y cada una de las condiciones plasmadas en el presente documento, y estas reglas podrán ser reformadas en cualquier momento, en cuyo caso será notificado oportunamente.

**TERMINO DE DURACIÓN:** El presente Contrato es de término definido según lo pactado con el suscriptor, tendrá una vigencia de 365 días, contados desde que es efectuado el primer pago establecido según la modalidad del mismo.

**CLAUSULA DE PERMANENCIA:** Teniendo en cuenta lo que establece el artículo 41 en la ley 1480 de 2.011, y como quiera que PROBIENESTAR a través de sus aliados ofrece tarifas especiales que implican un descuento sustancial, por ello se establece un período de permanencia mínima, la cual es de un (1) año, a excepción de lo previsto en el parágrafo 1º del mismo artículo , que para el caso nuestro aplicaría un segundo periodo de permanencia en la prórroga , toda vez que para efectos de la renovación del contrato ofrecemos nuevas condiciones que representan una ventaja sustancial a las condiciones ordinarias del contrato.

**MANEJO DE LA MEMBRESIA:** La tarjeta de descuento que identifica al miembro o suscriptor no podrá endosarse, cederse ni prestarse, toda vez que debe ser presentada ante nuestros aliados con el documento de identificación, su manejo es personal e intransferible, y puede ser utilizada en los establecimientos de los aliados convenidos en las ciudades donde PROBIENESTAR tiene presencia; en caso de pérdida podrá solicitarla a través de nuestros canales de comunicación, la cual tendrá

un costo de \$ 3.000.00 con tramite inmediato (Este valor puede ser modificado, y en cuyo caso será notificado)

**BENEFICIOS:** Ofrecemos la posibilidad de acceder a un mundo de beneficios que contribuyen a la salud y el bienestar de nuestros suscriptores influyendo directamente en:

**Su Bienestar Económico:** Por medio de incomparables descuentos en establecimientos comerciales, servicio de salud y servicios de primera necesidad en el hogar.

**Su Bienestar Físico:** brindándole acceso directo y rápido a un extenso portafolio de médicos especialistas y entidades en el área de la salud.

**Su Bienestar Social:** Poniendo al alcance de sus manos excelentes oportunidades de compartir con su familia y amigos en entidades de recreación y centros de bellezas.

Con La membresía de PROBIENESTAR es posible acceder a servicios de médicos especialistas a muy bajo costo, con nuestro excelente grupo de profesionales y entidades ALIADAS de la medicina, el suscriptor o sus beneficiarios tienen la opción de escoger la especialidad que requiera, con solo descargar e ingresar a nuestra APLICACIÓN PROBIENESTAR, para Smartphone, en donde podrá solicitar sus citas médicas con asignación del menor tiempo del sector salud, así mismo se puede consultar otros servicios y las ofertas del mes, de igual forma podrán llamar a nuestra central de citas, sin contratiempos, sin filas, y sin demoras. (Teléfono 3185818), el listado de médicos y de instituciones de la salud adscritas puede ser consultado en nuestra página [www.probienestar.com.co](http://www.probienestar.com.co).

**Los beneficios de mayor acceso por parte de suscriptores y sus beneficiarios son los siguientes:**

- Consulta con el Medico General Aliado completamente Gratis por el término del contrato
- Limpieza dental Profunda Odontológica, completamente Gratis por el término de Contrato
- Descuento en Odontología (Del 5 Hasta un 20% aprox)
- Descuentos con profesionales especialistas de la salud. (Del 40 hasta un 70% aprox)
- Descuentos especiales con entidades Aliadas de la Salud (Imagenología, laboratorios clínicos, centro de ortopedia, Institutos cardiovascular entre otros del 30 hasta 60% aprox)
- Descuentos en Gastronomía (Decenas de Restaurantes Aliados) (Del 5 Hasta un 20%)
- Descuento en Instituciones Educativas Aliadas (Universidades, escuelas, corporaciones, academias entre otras) (Del 5 hasta un 30 %)
- Descuento en cirugías estéticas y Oftalmológicas con entidades de la salud aliadas.
- Descuento en Hogar y servicio (Del 5 hasta un 20%)
- Los anteriores beneficios y descuentos aplican condiciones y restricciones, y pueden variar de acuerdo a la fluctuación de las tarifas del sector salud.

**MODALIDADES DE PAGO:** El pago podrá efectuarse a través, tarjeta de crédito, tarjeta débito, débito automático o efectivo, también El pago podrá efectuarse a través de crédito por medio de una financiera aliada. (Solo aplica Barranquilla). PROBIENESTAR se reserva el derecho, a su sola discreción y en cualquier momento podrá estipular, modificar, y/o de otra manera actualizar, el precio y condiciones de la suscripción. Las modificaciones entrarán en vigencia desde el momento que se indique; en su defecto, se entenderá que su aplicación es inmediata. Se deja expresamente aclarado que los Suscriptores Titulares, no tendrán derecho a efectuar reclamo alguno con relación

a ello, pudiendo dar de baja a la Suscripción a partir del mes en que entre en vigencia la modificación estipulada.

**DERECHO DE RETRACTO:** En caso de desear el suscriptor de rescindir la presente membresía, tendrá cinco (5) días contados a partir de la firma del presente documento, para manifestar por escrito a PROBIENESTAR su deseo de terminación, caso en el cual se procederá realizar los reembolsos del caso. Posterior a este plazo, no habrá lugar a reembolso de los dineros que hubiese pagado el suscriptor a PROBIENESTAR.

**RENOVACION DE LA SUSCRIPCION:** La renovación de la suscripción se realizará automáticamente, por tanto es el Suscriptor quien debe autorizarla en los términos y periodos establecidos por PROBIENESTAR.

**NOTA ACLARATORIA :** PROBIENESTAR hace la salvedad que, a través de sus servicios, no brinda planes de beneficios ni de prestación de servicios en salud, urgencias o emergencias en entidades prestadoras de salud (EPS), ni en clínicas, hospitales, ni puestos de salud, toda vez que no somos una institución aseguradora de salud, ni de medicina prepagada, PROBIENESTAR, no es una entidad de planes de beneficios del plan obligatorio de salud contributivo, subsidiario, ni tampoco es una institución prestadora de servicios en salud; solo ofrece una membresía en calidad de corredor a través de los medios idóneos, obteniendo descuentos sobre las tarifas con nuestros Aliados y proveedores tales como establecimientos de comercio, instituciones y profesionales, servicios de bienestar del suscriptor adscritas a PROBIENESTAR.

**NOTIFICACIONES:** Todas las notificaciones u otras comunicaciones que hayan de realizarse bajo el presente, se deberán realizar por escrito (enviadas por correo electrónico, correo certificado con acuse de recibo, facsímile, etc.), pudiendo ser dirigidas por PROBIENESTAR a la atención de las personas de contacto que se indican en el formato de vinculación, o a las que se indiquen como contactos autorizados con posterioridad por parte del suscriptor.

**CONFLICTOS.:** Las diferencias que puedan presentarse, en cualquiera de las etapas de este contrato, especialmente las de ejecución, terminación, serán resueltas conforme al siguiente procedimiento: Arreglo Directo, si fracasa pasamos a la etapa conciliatoria. Si la anterior etapa fracasa o no se hiciera dentro del término, de los diez (10) días siguientes, ambas quedarán en libertad para acudir a un centro de conciliación habilitado para tal efecto, a fin de que las diferencias sean resueltas, previas al ejercicio de las acciones ordinarias establecidas en la Ley.

### **III. PROGRAMAS OFRECIDOS:**

a) **PLAN ABIERTO:** Cubre un periodo de **365 días**, Incluye Titular más Síes (6) Beneficiarios, sin importar el grado de consanguinidad, los beneficiarios gozarán de todos los servicios, con el propósito de lograr que obtengan valiosos ahorros en su economía. Se entrega una tarjeta de descuento o membresía al suscriptor y a cada beneficiario.

b) **PLAN FAMILIAR:** Cubre un periodo de **365 días**, Incluye titular más cónyuge e hijos menores de 18 años y hasta 25 años con certificado de estudio de los beneficiarios aplicables, los miembros de la familia adscritos recibirán todos una tarjeta de descuento o membresía, más los servicios ofrecidos, con el propósito de lograr que obtengan valiosos ahorros en su economía. Los beneficiarios tendrán los mismos servicios y beneficios que el titular o suscriptor.

#### **IV. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:**

##### **DEBERES DE PROBIENESTAR:**

- PROBIENESTAR se compromete a ofrecer productos y servicios que cumplan con los estándares de seguridad y calidad de acuerdo a las condiciones ofrecidas y a las obligaciones asumidas por la entidad.
- PROBIENESTAR se compromete a garantizar los descuentos ofrecidos en los canales informativos en los términos comerciales ofrecidos ( Descuentos de los aliados que se encuentren vigentes en el portafolio de servicio)
- Se compromete a tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características de los productos y servicios ofrecidos o suministrados.
- PROBIENESTAR, se compromete a realizar control de calidad en área de mercadeo a su publicidad , para evitar por error u omisión la denominada publicidad engañosa , que de acuerdo a la ley 1480 de 2.011, es “aquella cuyo mensaje no corresponda a la realidad o sea insuficiente, de manera que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión”
- Se compromete a Informar a los suscriptores por medio de todas medios de comunicación idóneas la actualización de los convenios, las promociones del mes de nuestros aliados, y todas las novedades que sean del interés del miembro o suscriptor.
- PROBIENESTAR, realizara asesoría personalizada por medio de los ejecutivos comerciales al momento de la suscripción y cuando el suscriptor lo requiera.

##### **DERECHOS DEL SUSCRIPTOR:**

Derecho a ser informado oportunamente: Todo suscriptor debe contar con el derecho, antes de decidir si paga o no la membresía, de conocer el perfil de todos los Aliados y proveedores, quienes le ofrecerán sus productos y servicios durante la permanencia en calidad de suscriptor, esto con el fin de poder tomar una decisión centrada y eficiente sobre su elección.

- Derecho a ser asesorado igualitariamente: Al momento de pagar la membresía, los suscriptores y sus beneficiarios de PROBIENESTAR están adquiriendo un servicio y una asesoría. La asistencia personalizada e inmediata para cualquier requerimiento debe ser tomada como un derecho fundamental de todo tipo de usuario, sin prevalencia alguna.
- Derecho a la publicidad verdadera: Es un derecho de todo suscriptor o beneficiario recibir la información correcta acerca de temas promocionales y publicitarios que genere PROBIENESTAR.
- Derecho a exigir la debida diligencia en la prestación del servicio.

## **OBLIGACIONES Y PRACTICAS GENERALES DEL SUSCRIPTOR:**

- Cerciorarse que la entidad a la cual desea vincularse, se encuentre vigilada por la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia de Industria y comercio.
- Dar lectura a los términos y condiciones (este documento) de la membresía ofrecida, y en el evento de cualquier duda o inquietud exigir la aclaración al funcionario de PROBIENESTAR.
- Conocer los costos que debe asumir por la utilización de los productos y servicios que ofrece PROBIENESTAR y promociona en sus medios informativos.
- Conocer que PROBIENESTAR no brinda planes de beneficios ni de prestación de servicios en salud, urgencias o emergencias en entidades prestadoras de salud (EPS), ni en clínicas, hospitales, ni puestos de salud, toda vez que no somos una institución aseguradora de salud, ni de medicina prepagada, PROBIENESTAR, no es una entidad de planes de beneficios del plan obligatorio de salud contributivo, subsidiario, ni tampoco es una institución prestadora de servicios en salud.
- Informarse sobre los Aliados y proveedores y de los servicios con los cuales estas interesado en adquirir o emplear, conociendo tus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
- Leer la información suministrada por PROBIENESTAR, a través de los canales informativos tales como revista, WS, correo electrónico, pagina web, redes sociales entre otros, sobre los servicios que vaya a utilizar por medio la membresía
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta PROBIENESTAR sobre el manejo de servicios ofrecidos.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a PROBIENESTAR y sus aliados en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.
- Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir la membresía como por ejemplo, cancelar oportunamente la suscripción o renovación si fuese el caso
- Conocer ante quiénes, y cómo puede usted presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante PROBIENESTAR, al Defensor del Consumidor y la Superintendencia de industria y comercio.
- Custodiar de forma diligente la tarjeta de descuento o membresía entregadas por PROBIENESTAR para la gestión y utilización del servicio, asumiendo las responsabilidades

que se pudieran derivar de su comunicación a terceros o uso indebido, y procediendo a su cambio inmediato en el caso que sospeche o tenga evidencias de que han sido comprometida.

- No utilizar los servicios para la realización de actividades contrarias a las leyes, a la moral, al orden público, ni utilizar los servicios con fines o efectos ilícitos, prohibidos, lesivos de derechos e intereses de terceros, declinando PROBIENESTAR cualquier responsabilidad que de ello se pudieran derivar
- No utilizar la membresía con fines comerciales, en donde pretenda lograr un lucro económico, esto es, utilizar para revender o comercializar al público en general aprovechando los beneficios de la membresía; de ser detectada esta infracción, PROBIENESTAR dará por terminado el presente Contrato de manera unilateral, sin pago de indemnización alguna.

## **V. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los Suscriptores de manera voluntaria, expresa, inequívoca, previa e informada, autoriza(n) a PROBIENESTAR, a través del denominado “ formulario de suscripción” , para que efectúe la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, actualización, compartición y en general, tratamiento de sus datos personales de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales de PROBIENESTAR , la cual se encuentra disponible al público en su página web, para los fines relacionados con su objeto social, incluyendo el envío de publicidad, ya sea física o virtual, así mismo, PROBIENESTAR, actúa como responsable del tratamiento de sus datos personales, que se le ha informado de manera clara y comprensible acerca del carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas y de su derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales proporcionados
- Solicitar prueba de ésta autorización.
- Solicitar información sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de sus datos personales
- Revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados.

Cualquier consulta o reclamación de cualquier agencia de PROBIENESTAR relacionada con el tratamiento de datos personales podrá ser presentada a PROBIENESTAR, en la calle 80 No 45-40 en Barranquilla, a su dirección electrónica [infohabeasdata@probienestar.com.co](mailto:infohabeasdata@probienestar.com.co), o a la línea telefónica 3185818 y Celular 3174027991.

**Autorización:** El Tratamiento de datos personales por parte de PROBIENESTAR requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular.

**Forma y mecanismos para Otorgar la Autorización:** La autorización puede constar en cualquier mecanismo que permita garantizar su posterior consulta, la autorización podrá constar: I) por escrito, que es la forma más idónea, PROBIENESTAR., lo realiza mediante el formato interno de suscripción del contrato. II) En forma oral, cuando se realiza mediante llamadas telefónicas.

**Prueba de la autorización:** PROBIENESTAR, mantendrá bajo custodia especial los registros necesarios como formatos, cartas, solicitudes entre otras y bajo encriptación informática la información sobre los archivos y correos electrónicos, para que no pueda ser descifrado en caso de ser interceptado por terceros, o grabaciones de llamadas telefónicas, todo esto, para demostrar cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los suscriptores para el manejo de sus datos personales para el tratamiento de los mismos, para ellos nuestra entidad cuenta con un área de administrativa y de sistema especializada en estos temas de protección de la información.

#### **VI. OTROS DERECHOS Y DEBERES DEL SUSCRIPTOR DE PROBIENESTAR:**

De conformidad con lo establecido por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el suscriptor de los datos personales tiene derecho a:

- Acceder, conocer actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a ley respectiva y a la constitución.

#### **VII. OTROS DEBERES DE PROBIENESTAR:**

Nuestra entidad deja constancia y reconoce que los datos personales son de propiedad de los suscriptores titulares y únicamente ellos pueden decidir sobre los mismos. De esta manera PROBIENESTAR, hará uso de dichos datos exclusivamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y atendiendo en todo momento la normatividad vigente sobre la protección de datos personales. Así mismo, en concordancia con lo estipulado en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, PROBIENESTAR, se encuentra en la obligación de dar cumplimiento a los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular suscriptor, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Informar debidamente al titular suscriptor sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada, esta información se realiza mediante los medios de comunicación como correos electrónicos personalizados, en cartas físicas y generalizada a través de la página web de nuestra entidad [www.probienestar.com.co](http://www.probienestar.com.co)

- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- e) 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.
- f) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del Tratamiento.
- g) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- h) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- j) Adoptar el manual para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- k) 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.
- l) 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.
- m) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **VIII. MECANISMOS DE ATENCIÓN A SUSCRIPTORES O TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

Con el fin de facilitar la protección de los derechos de los suscriptores y beneficiarios del mismo, respecto a la información personal suministrada PROBIENESTAR, establece para ellos el siguiente procedimiento:

- a) **Persona o área responsable de la atención de peticiones:** Todas las peticiones consultas y reclamos que se generen con ocasión del tratamiento de datos personales deberán ser dirigidas a la Gerencia de PROBIENESTAR, atención a la Dra. SARA SCHWARTZMAN GONZALEZ.
- b) **Medios de protección:** En caso que el suscriptor de la información desee ejercer alguno de sus derechos, deberá enviar su solicitud por correo electrónico a la dirección electrónica: [infohabeasdata@probienestar.com.co](mailto:infohabeasdata@probienestar.com.co), o comunicación física a nuestra Oficina ubicada en la Calle 11 No 11A-15, Barrio San Joaquín en Valledupar, teléfono: 3174306404 o en la calle 80 No 45-40 en Barranquilla, en dicha comunicación se debe explicar de forma clara, detallada y precisa el

motivo de su requerimiento, los hechos que la sustentan, su información de contacto, los documentos que quiera hacer valer y su (s) pretensión(es).

b) Tiempos estimados de respuesta: PROBIENESTAR a través de su Gerencia General responderá a la solicitud recibida en un plazo de diez (10) días hábiles, cuando no fuere posible resolver la petición en dicho término, se informará de tal situación al suscriptor, informando los motivos de retraso y la nueva fecha en la que se atenderá su solicitud. En todo caso, ésta nueva fecha no podrá tardar más de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

c) Una vez recibida la petición por parte del suscriptor, se incluirá en la base de datos que recopila su información, una leyenda que diga “reclamo en trámite”, (para lo cual utilizamos un sello, el cual es manejado por la encargada de la Información) y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

#### **IX. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

Medidas de seguridad: PROBIENESTAR, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad en mejor de los manejos de los Datos personales objeto de tratamiento, evitando así su adulteración, pérdida o acceso a la información no autorizada o fraudulenta.

#### **VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO:**

La presente política de tratamiento estará en vigencia desde su publicación en la página web [www.probienestar.com.co](http://www.probienestar.com.co). La base de datos en la que se recopilarán los datos personales obtenidos, mantendrá su vigencia durante el plazo necesario para cumplir sus finalidades.

#### **CAMBIOS EN LA POLITICA DE TRATAMIENTO**

Cualquier cambio sustancial en las presentes políticas de tratamiento deberá ser comunicado oportunamente a los suscriptores de los datos personales, antes de su implementación.

**Dejo constancia que he leído y acepto los Términos y Condiciones generales de Servicio indicadas arriba, así mismo acepto el tratamiento de los datos personales**

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**EI SUSCRIPTOR**

Nombre \_\_\_\_\_

C.C No \_\_\_\_\_