

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)

CONFORT RENT A CAR S.A.S.

NIT: 900.792.114-3

Domicilio Principal: Calle 116A # 70D– 95, Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: 3214153291

Página Web: www.confortrentacar.com

Correos Electrónicos de Contacto: info@confortrentacar.com / gerencia@confortrentacar.com

Fecha de Actualización y Vigencia: Mayo de 2026

I. INTRODUCCIÓN

En desarrollo de su actividad comercial de alquiler de vehículos y servicios complementarios, **CONFORT RENT A CAR S.A.S.** reconoce la importancia de garantizar el derecho constitucional fundamental de Habeas Data que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y controlar la información personal que haya sido recolectada sobre ellas en bases de datos o archivos.

Por lo anterior, la empresa adopta de manera formal y rigurosa la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, mediante la cual establece las condiciones, lineamientos, mecanismos y procedimientos internos destinados a proteger la privacidad, confidencialidad, seguridad y adecuada administración de la información personal suministrada por clientes, potenciales clientes, empleados, aspirantes, proveedores, contratistas, visitantes, aliados estratégicos y demás titulares de información. Esta política busca garantizar que toda actividad de tratamiento de datos se realice bajo estrictos parámetros de legalidad, transparencia, seguridad y responsabilidad, conforme al marco normativo de la República de Colombia.

II. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de los datos personales y de las bases de datos administradas por la organización es:

- **Razón Social:** CONFORT RENT A CAR S.A.S.
- **NIT:** 900.792.114-3
- **Domicilio Principal:** Calle 116A # 70D– 95, Bogotá D.C., Colombia
- **Teléfono de contacto:** 3214153291
- **Correo electrónico principal:** info@confortrentacar.com
- **Correo electrónico corporativo:** gerencia@confortrentacar.com

CONFORT RENT A CAR S.A.S. actúa como Responsable de la información, decidiendo de manera legítima sobre las finalidades, bases de datos y la circulación de los datos personales recolectados.

III. OBJETO DE LA POLÍTICA

La presente política tiene por objeto:

1. Establecer los lineamientos internos, corporativos e institucionales para el tratamiento legítimo de datos personales.
2. Garantizar la protección integral de la información personal, financiera, biométrica y sensible administrada por la empresa.

3. Informar de manera clara y oportuna a los titulares sobre las finalidades, usos y tratamientos a los que serán sometidos sus datos.
4. Definir y socializar los canales y procedimientos internos para el ejercicio oportuno de los derechos de los titulares.
5. Establecer las medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas implementadas por la organización para mitigar riesgos de vulneración.
6. Garantizar el cumplimiento estricto de las obligaciones legales en materia de Habeas Data ante las autoridades de control.

IV. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La presente política posee un alcance vinculante y corporativo total. Aplica a toda información personal registrada, capturada o almacenada en bases de datos físicas, digitales, documentales, audiovisuales, electrónicas o tecnológicas administradas directamente por CONFORT RENT A CAR S.A.S. o por los Encargados que actúen por cuenta de esta. Los grupos de interés cobijados por este alcance incluyen de forma enunciativa pero no limitativa a:

- Clientes y potenciales clientes.
- Empleados, ex empleados y trabajadores retirados.
- Aspirantes en procesos de selección laboral.
- Proveedores, ex proveedores y contratistas.
- Visitantes a las instalaciones físicas de la compañía.
- Aliados estratégicos y comerciales.
- Usuarios de plataformas digitales, aplicaciones, canales web y herramientas tecnológicas de la empresa.
- Usuarios de mensajería de datos como chats corporativos (WhatsApp)

V. MARCO NORMATIVO APLICABLE

La presente política se encuentra desarrollada, estructurada y fundamentada bajo el marco constitucional, legal y reglamentario vigente en la República de Colombia en materia de protección de datos personales:

- **Constitución Política de Colombia:** Artículo 15 (Derecho a la intimidad, buen nombre y Habeas Data) y Artículo 20.
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley Estatutaria 1266 de 2008:** Disposiciones generales del Habeas Data y el manejo de la información contenida en bases de datos personales, financieras, crediticias, comerciales y de servicios.
- **Decreto Reglamentario 1377 de 2013:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015:** Capítulo 25, compilatorio de las normas reglamentarias del tratamiento de datos personales.
- **Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Título V, relativo a los lineamientos y requerimientos de protección de datos y el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- **Jurisprudencia constitucional concordante:** Sentencias aplicables de la Corte Constitucional de Colombia.

VI. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de la presente política, y de conformidad con el marco legal, se adoptan las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para que el responsable pueda llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que será objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, y a su calidad de comerciante o de servidor público. Pueden estar contenidos en registros públicos, documentos oficiales y sentencias judiciales ejecutoriadas no sometidas a reserva.
- **Dato Semiprivado:** Es la información que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio, de actividad comercial o de servicios (conforme a la Ley 1266 de 2008).
- **Dato Privado:** Es el dato que, por su naturaleza íntima o reservada, sólo es relevante para el titular de la información.
- **Dato Sensible:** Cualquier información que afecte la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda generar su discriminación. Se incluyen aquellos que revelen origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, datos relativos a la salud, a la vida sexual, datos biométricos (huellas, fotografías, reconocimiento facial) y datos de tarjetas de crédito/medios de pago financieros en entornos digitales que requieran resguardo específico.
- **Encargado del Tratamiento:** 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.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o sobre el tratamiento de los datos personales. Para los efectos de este documento, el Responsable es CONFORT RENT A CAR S.A.S.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Transferencia:** Operación que se presenta cuando el responsable o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, 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.
- **Transmisión:** Implica la comunicación de datos personales entre el responsable y el encargado, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que el encargado realice un tratamiento por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, consulta, procesamiento, transmisión, transferencia o supresión de los mismos.

VII. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONFORT RENT A CAR S.A.S. se encuentra firmemente comprometida con preservar y velar por el cumplimiento de los principios rectores establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, aplicándolos transversalmente a todos sus grupos de interés:

- **Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de Datos:** El tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones vigentes que

la desarrollen.

- **Principio de Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular de manera oportuna y clara.
- **Principio de Libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse 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.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veras, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe taxativamente el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos personales que le conciernan.
- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites derivados de la naturaleza de los datos y las normas legales. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, a menos que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a titulares o terceros autorizados.
- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas 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 que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva estricta de la información, inclusive después de finalizada su relación contractual o laboral con la empresa.

VIII. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONFORT RENT A CAR S.A.S. requerirá de forma obligatoria la autorización previa, expresa e informada del titular de los datos personales para proceder a su tratamiento, salvo en las precisas excepciones consagradas por la ley.

La autorización se obtendrá de manera clara y explícita, utilizando los siguientes mecanismos dispuestos por la organización:

- Formatos y formularios físicos de autorización.
- Cláusulas explícitas incorporadas en los Contratos de Alquiler de Vehículos.
- Formularios electrónicos y casillas de aceptación (check-boxes) en el sitio web y aplicaciones digitales de la empresa.
- Grabaciones de audio en los canales de atención telefónica.
- Comunicaciones a través de correos electrónicos y mensajería de datos (WhatsApp).
- Conductas inequívocas del titular debidamente reglamentadas (como el ingreso a instalaciones físicas con aviso de videovigilancia).

En todos los casos, el formato de autorización incluirá de manera visible e inteligible información referente a: las finalidades específicas del tratamiento, los derechos que le asisten como titular, los canales de atención de peticiones, quejas y reclamos, y la identificación plena de la empresa como responsable de los datos.

IX. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO

Para la correcta prestación de sus servicios y el desarrollo de sus relaciones jurídico-laborales y comerciales, la empresa podrá recolectar, almacenar y tratar las siguientes tipologías de datos:

- **Datos de Identificación y Contacto:** Nombres y apellidos completos, tipo y número de documento de identidad (cédula de ciudadanía, extranjería, pasaporte), fecha de nacimiento, nacionalidad, estado civil, profesión u oficio, dirección de domicilio, números de teléfono,

direcciones de correo electrónico personales y corporativos, y firmas (físicas, mecánicas o electrónicas).

- **Datos Contractuales y Operativos:** Licencia de conducción (vigencia, categoría y país de expedición), historial de alquileres, trazabilidad contractual, registros de siniestralidad, multas de tránsito asociadas y datos de geolocalización de los vehículos alquilados mediante sistemas GPS integrados por motivos de seguridad patrimonial.
- **Datos Financieros y Patrimoniales:** Información bancaria, estados de cuenta, referencias comerciales, historial crediticio ante centrales de riesgo, certificaciones financieras, y **datos de tarjetas de crédito** (número de tarjeta, franquicia, fecha de vencimiento, nombre del titular).
- **Datos Sensibles y Biométricos:** Fotografías de los titulares, registros de imágenes y videos capturados por circuitos cerrados de televisión (CCTV), capturas fotográficas de los documentos de identidad originales y de las licencias de conducción, registros biométricos para autenticación de identidad, datos de salud en el caso específico de empleados (SG-SST) y copias parciales/registros fotográficos de tarjetas de crédito físicas conforme a las medidas antifraude autorizadas.

X. FINALIDADES GENERALES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales recolectados por CONFORT RENT A CAR S.A.S. tendrán como finalidad general el correcto desarrollo de su objeto social, sus obligaciones legales, contractuales, administrativas y comerciales. Las finalidades generales comprenden de forma detallada:

- Gestionar reservas, cotizaciones, modificaciones y cancelaciones de servicios de alquiler de vehículos.
- Elaborar, suscribir, ejecutar y liquidar los contratos de alquiler de vehículos y servicios complementarios.
- Validar plenamente la identidad de los clientes y verificar la autenticidad de los soportes documentales aportados.
- Gestionar y procesar los cobros, pagos, facturación electrónica, notas crédito, retenciones y transacciones contables asociadas al negocio.
- Constituir y administrar las garantías exigidas contractualmente (vouchers físicos o electrónicos, autorizaciones de retención preventiva de fondos en tarjetas de crédito).
- Gestionar cobros de deducibles, liquidación de daños, lucro cesante, cargos administrativos, multas de tránsito, peajes, valores adicionales y tramitar las reclamaciones ante compañías aseguradoras y corredores de seguros.
- Prevenir de forma activa el fraude, la suplantación de identidad, el lavado de activos, la financiación del terrorismo y salvaguardar la seguridad de los activos de la organización.
- Conservar soportes probatorios, contractuales, contables y administrativos con el fin de atender requerimientos de autoridades judiciales, tributarias o administrativas.
- Prestar servicios de soporte, atención al cliente, gestión de PQR y evaluar de forma continua la calidad de los servicios mediante encuestas de satisfacción.
- Soportar auditorías internas o externas, procesos de control de calidad corporativos y emitir certificaciones a solicitud del titular.
- Enviar información comercial, publicitaria, de mercadeo, ofertas y promociones sobre los bienes y servicios comercializados por la compañía.
- Efectuar la transmisión o transferencia nacional o internacional de datos a terceros aliados comerciales y proveedores tecnológicos (centros de datos en la nube) que actúen bajo la figura de Encargados del tratamiento.

XI. FINALIDADES ESPECÍFICAS POR GRUPO DE INTERÉS

De conformidad con la tipificación de los titulares, la organización establece fines específicos debidamente desagregados:

A. Clientes y Potenciales Clientes

- Validación documental y de identidad en tiempo real para mitigar el riesgo de suplantación.
- Verificación de la idoneidad, legalidad y vigencia de las licencias de conducción ante los organismos de tránsito competentes.
- Realizar estudios de riesgo crediticio, financiero, comercial y validación de la autenticidad de los medios de pago suministrados.
- Efectuar consultas obligatorias en listas inhibitorias, restrictivas, bases de datos judiciales y fuentes públicas para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT / SIPLAFT).
- Controlar la ejecución del contrato de alquiler y hacer seguimiento a la ubicación del vehículo para fines de seguridad patrimonial y asistencia en carretera.
- Gestionar incidentes operativos, fallas mecánicas, accidentes viales, hurto de vehículos y coordinar las reparaciones, peritajes y trámites legales pertinentes.
- Efectuar gestiones comerciales, fidelización de clientes, envío de boletines y marketing relacional.

B. Aspirantes y Empleados (Recurso Humano)

- Gestionar los procesos de reclutamiento, selección, entrevistas, aplicación de pruebas psicotécnicas, exámenes médicos de ingreso y archivo de hojas de vida para efectos estadísticos e históricos.
- Consultar antecedentes penales, judiciales, disciplinarios, fiscales, vehiculares y comerciales (Procuraduría, Contraloría, Policía Nacional, CIFIN, Datacrédito) de forma directa o a través de terceros autorizados.
- Formalizar la vinculación laboral, gestionar la firma de contratos de trabajo, prórrogas, modificaciones y ejecutar la apertura de expedientes o carpetas laborales individuales.
- Garantizar el cumplimiento estricto de las obligaciones derivadas de la legislación laboral colombiana, del Sistema General de Seguridad Social Integral (EPS, AFP, ARL, Caja de Compensación Familiar) y del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
- Gestionar la nómina, novedades de salario, pago de prestaciones sociales, liquidaciones finales y procesar los descuentos autorizados por el colaborador (libranzas, embargos o convenios de terceros).
- Desarrollar planes de bienestar organizacional, capacitaciones, actividades culturales, campañas de endomarketing, controles de ingreso y retiro de las instalaciones y adelantar procesos disciplinarios internos cuando hubiere lugar.
- Mantener registros históricos y emitir certificaciones laborales una vez finalizado el vínculo laboral, preservando la información por el término legal exigible.

C. Proveedores y Contratistas

- Efectuar el proceso de selección, evaluación inicial, vinculación comercial y actualización de datos de proveedores y contratistas.
- Verificar el cumplimiento de obligaciones legales, fiscales y parafiscales (afiliaciones a seguridad social del personal del contratista, pago de aportes, certificados de ARL).
- Gestionar órdenes de compra, contratos de prestación de servicios, facturación de cuentas por pagar, desembolsos económicos y retenciones tributarias en la fuente.
- Consultar listas vinculantes internacionales y bases de datos de control de lavado de activos y financiamiento de actividades ilícitas.

D. Visitantes

- Mantener un registro estricto y trazable de control de ingreso y salida de personas naturales de las instalaciones físicas, oficinas, sucursales y agencias de la compañía.
- Verificar la identidad del personal externo y, en el caso de contratistas técnicos, comprobar su afiliación vigente a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).
- Garantizar la seguridad de las personas, de los colaboradores y la protección de los bienes y activos tangibles de la organización.

XII. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN SEGURA DE TARJERAS DE CRÉDITO

Dada la naturaleza del servicio de alquiler de vehículos automotores, en el cual los activos de **CONFORT RENT A CAR S.A.S.** son entregados a la tenencia de terceros, y con el fin de mitigar riesgos de pérdidas económicas, siniestros y garantizar el cobro posterior de obligaciones contractuales legítimas (tales como daños ocultos, multas de tránsito, faltantes de combustible, cargos por limpieza extemporáneos o deducibles), el suministro de información financiera y los datos de tarjetas de crédito constituyen un requisito previo, indispensable y proporcional para la ejecución del vínculo contractual.

Por lo tanto, bajo estrictas directrices de seguridad de la información, en cumplimiento de la normatividad legal de protección de datos personales, y alineados con el estándar internacional de la industria de tarjetas de pago **PCI-DSS** y las mejores prácticas de la norma **ISO/IEC 27001**, el tratamiento de estos datos se sujetará a los siguientes parámetros:

1. Validación de Medios de Pago y Verificación de Titularidad

La empresa realizará la verificación presencial o digital de la tarjeta de crédito (física o virtual) para constatar que corresponda estrictamente al titular del contrato de alquiler o al conductor autorizado. Esta validación visual y tecnológica tiene como objetivo verificar la autenticidad de los elementos de seguridad del plástico, su vigencia, la consistencia de los datos grabados y la mitigación de riesgos asociados al fraude por suplantación de identidad.

2. Bloqueos Preventivos y Preautorizaciones de Fondos

CONFORT RENT A CAR S.A.S. queda expresamente autorizada por el titular mediante la firma del contrato o la aceptación de términos y condiciones, para realizar retenciones previas o preautorizaciones de fondos en la tarjeta de crédito a título de depósito de garantía. Dichos fondos se congelarán temporalmente por la entidad financiera emisora y se gestionará su liberación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la devolución del vehículo a entera satisfacción, descontando los saldos pendientes si los hubiere, de acuerdo con los tiempos de procesamiento de las franquicias.

3. Captura, Registro y Almacenamiento Seguro de Datos de Tarjeta

Durante el proceso de apertura y formalización del servicio, el personal operativo autorizado estará facultado para requerir la tarjeta de crédito física y procederá a registrar de forma escrita, directamente en las casillas dispuestas en el contrato de alquiler, los datos numéricos correspondientes al número completo de la tarjeta (PAN) y su respectiva fecha de vencimiento, junto con el nombre del titular. Este registro manual constituye el soporte formal de la garantía contractual. Queda estrictamente prohibido que el personal operativo realice capturas fotográficas, escaneos o reproducciones digitales de cualquier tipo del plástico de la tarjeta. Los contratos físicos que contengan estos datos serán custodiados bajo estrictas medidas de seguridad física, y su posterior archivo o digitalización en los sistemas de la empresa, se realizará bajo protocolos de cifrado y restricciones de acceso para salvaguardar la confidencialidad de la información financiera.

4. Prohibición Absoluta de Almacenamiento de Datos Sensibles de Autenticación (CVV/CVC)

CONFORT RENT A CAR S.A.S. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA almacenará, registrará, transmitirá ni conservará el código de seguridad de tres o cuatro dígitos CVV o CVC (*Card Verification Value/Code*) de las tarjetas de crédito, ni antes ni después de la autorización de la transacción. Dicho código será digitado única y exclusivamente de forma directa en los datáfonos físicos (POS) o en las pasarelas de pago digitales en el momento exacto de procesar la transacción. Se prohíbe terminantemente al personal apuntar, registrar o procesar este dato por cualquier canal físico o digital no certificado.

5. Seguridad en Canales Digitales y Pasarelas de Pago Certificadas

Todas las transacciones electrónicas, remotas o no presenciales se procesarán obligatoriamente a través de pasarelas de pago y proveedores de servicios que cuenten con la certificación vigente en el estándar internacional **PCI-DSS Compliant**. La empresa implementará protocolos de comunicación cifrada segura para la transmisión de la información, asegurando que los sistemas internos de la compañía no almacenen, transmitan ni procesen datos de tarjetas en texto plano o sin la debida autorización.

6. Finalidad Exclusiva y Restricción de Circulación de la Información

Los datos financieros y de tarjetas de crédito capturados se utilizarán de manera restrictiva y exclusiva para los fines contractuales expresamente autorizados por el usuario (procesamiento del alquiler, cobro de multas, daños, deducibles, lucro cesante o gestión de contracargos y demás que se deriven del contrato de alquiler). Asimismo, servirán como soporte probatorio ante las franquicias financieras (Visa, Mastercard, American Express, entre otras) o las entidades bancarias adquirentes en caso de disputas. Se prohíbe la comercialización, transferencia no autorizada, divulgación o uso secundario de cualquier dato financiero de los titulares.

XIII. VALIDACIÓN DE IDENTIDAD Y PREVENCIÓN DE FRAUDE

Con el objeto de proteger el patrimonio de la organización, prevenir los delitos de hurto de vehículos, estafa, suplantación de identidad y uso fraudulento de medios de pago, CONFORT RENT A CAR S.A.S. implementará rigurosos esquemas de autenticación y verificación:

- Realizar registros fotográficos del rostro del conductor y de los documentos de identidad originales al momento de la entrega del vehículo.
- Implementar mecanismos de validación biométrica dactilar o reconocimiento facial, de forma directa o a través de aliados tecnológicos especializados que actúen como Encargados.
- Efectuar validaciones de datos, cruzadas frente a bases de datos de centrales de riesgo crediticio, de comportamiento comercial, listas restrictivas internacionales (OFAC, ONU, etc.) y organismos públicos autorizados.
- Verificar la autenticidad y estado de las licencias de conducción mediante consultas en los sistemas públicos de tránsito y transporte (como el RUNT en Colombia).

El titular, al solicitar el servicio y otorgar su autorización, acepta estos procedimientos como necesarios y proporcionales para la seguridad contractual.

XIV. VIDEOVIGILANCIA Y REGISTRO AUDIOVISUAL

Las oficinas comerciales, agencias, sucursales, parqueaderos y zonas operativas de CONFORT RENT A CAR S.A.S. cuentan con circuitos cerrados de televisión y sistemas de videovigilancia (CCTV) automatizados. Estos sistemas se encuentran plenamente señalizados mediante avisos de privacidad visibles al público.

Las imágenes, videos y registros audiovisuales capturados tendrán como finalidades únicas y exclusivas:

- Garantizar la seguridad física de los clientes, visitantes, empleados y bienes de la compañía.
- Monitorear el control de acceso a las áreas restringidas de la empresa.
- Servir como soporte probatorio idóneo ante investigaciones internas, auditorías de calidad o requerimientos formales de autoridades administrativas y judiciales en el marco de la ley.
- Apoyar la prevención y análisis de incidentes de seguridad, fraudes o siniestros operativos.

El ingreso a las áreas debidamente señalizadas con avisos de videovigilancia constituye una conducta inequívoca de autorización por parte de los titulares para ser grabados, de conformidad con la normativa colombiana de protección de datos.

XV. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

CONFORT RENT A CAR S.A.S. no condicionará el acceso a sus servicios comerciales al suministro de datos sensibles, salvo que estos sean indispensables para la ejecución del contrato (como los datos biométricos de validación de identidad o copias enmascaradas de tarjetas de crédito). Cuando se efectúe el tratamiento de datos sensibles, la empresa informará previamente al titular:

- Que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado de forma legal a autorizar su tratamiento.
- Cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento tienen la calidad de sensibles y las finalidades específicas de su captura.

Para el caso de datos biométricos utilizados como medidas de seguridad antifraude, se implementarán controles de acceso lógicos sumamente estrictos para evitar su fuga o manipulación no autorizada.

XVI. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos de menores de edad por parte de la empresa tiene un carácter absolutamente excepcional y se limitará, por ejemplo, a registros requeridos por ley penal/civil en caso de accidentes de tránsito donde viaje un menor, o para el reconocimiento de beneficios de seguridad social y cajas de compensación familiar en el caso de los hijos de los empleados.

El tratamiento de estos datos cumplirá estrictamente con los siguientes parámetros:

- Se respetará en todo momento el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y se asegurará el respeto total de sus derechos fundamentales.
- La autorización para el tratamiento deberá ser otorgada de manera obligatoria por los padres, tutores o personas facultadas legalmente para representar al menor.
- Se garantizará el derecho del menor a ser escuchado y se valorará su opinión en el tratamiento de sus datos, considerando su madurez, autonomía y capacidad cognitiva.

XVII. DERECHOS DE LOS TITULARES

Atendiendo lo consagrado en el artículo 8º de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y normas concordantes, el titular de los datos personales cuenta con los siguientes derechos fundamentales frente al Responsable o Encargado:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales en cualquier momento. 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 legal para el tratamiento.
- **Ser informado** por el Responsable o el Encargado, previa solicitud, respecto del uso y destino que se le ha dado a sus datos personales.
- **Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo agotamiento del trámite de consulta o reclamo ante la empresa.
- **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 solicitud de supresión y la revocatoria procederán cuando la SIC haya determinado que el responsable ha incurrido en conductas contrarias a la ley.
- **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario o cada vez que existan modificaciones sustanciales a la presente política.

XVIII. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

CONFORT RENT A CAR S.A.S., en su condición de Responsable del tratamiento de datos personales, asume el compromiso de cumplir de forma estricta los deberes consagrados en el artículo 17º de la Ley 1581 de 2012:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Solicitar y conservar, bajo adecuadas condiciones de archivo, 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 informáticas y físicas 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 todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado por el Titular de conformidad con la ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento el respeto absoluto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley colombiana y en la presente política.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y dar trámite expedito a las solicitudes.
- Informar al Encargado cuando determinada información se encuentra en discusión o reclamación por parte del Titular, una vez presentada la queja.
- Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso detallado dado a sus datos personales.
- Informar de manera inmediata a la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio) cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad o existan incidentes y riesgos en la administración de la información de los Titulares (fugas de datos, hackeos, pérdidas de soportes).
- Cumplir a cabalidad las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

XIX. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

En el evento en que CONFORT RENT A CAR S.A.S. delegue operaciones de tratamiento a terceros aliados (plataformas de software ERP, proveedores de hosting, call centers, pasarelas de pago), exigirá contractualmente a dichos Encargados el cumplimiento del artículo 18º de la Ley 1581 de 2012:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad físicas y digitales necesarias para impedir contingencias de adulteración, pérdida o accesos no autorizados.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos ordenados por el Responsable.
- Actualizar la información reportada por el Responsable dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo oficial.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares que les sean trasladados, en los términos legales fijados.
- Adoptar e implementar sus propios manuales internos de políticas y procedimientos de protección de datos.

- Registrar en sus bases de datos la leyenda "*reclamo en trámite*" en la forma regulada por la ley, una vez notificados de una inconformidad.
- Insertar la leyenda "*información en discusión judicial*" una vez se les notifique sobre procesos judiciales en curso sobre la calidad del dato.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado expresamente por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas naturales debidamente autorizadas y facultadas por ley.
- Informar oportunamente a la Superintendencia de Industria y Comercio y al Responsable cuando se presenten fallas o violaciones a sus esquemas de seguridad informática.
- Cumplir con rigor las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Concurrencia de Calidades: En el evento en que concurran las calidades de Responsable y Encargado del Tratamiento en cabeza de CONFORT RENT A CAR S.A.S., la empresa cumplirá simultáneamente con los deberes previstos para cada una de estas condiciones jurídicas.

XX. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL DE DATOS

Para el cumplimiento de las finalidades descritas en esta política, CONFORT RENT A CAR S.A.S. podrá realizar la transmisión o transferencia internacional de bases de datos a empresas matrices, filiales o proveedores de servicios tecnológicos debidamente constituidos. El tratamiento se realizará garantizando que el país receptor cuente con niveles adecuados de protección de datos conforme a los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Asimismo, los datos personales, financieros o contractuales podrán ser compartidos con aliados específicos del negocio, tales como:

- Compañías de seguros y corredores de seguros para la expedición o reclamación de pólizas de cobertura vehicular.
- Entidades financieras, redes bancarias y franquicias de tarjetas de crédito para el procesamiento de pagos, depósitos y validaciones antifraude.
- Pasarelas de pago electrónicas autorizadas para transacciones no presenciales.
- Proveedores de infraestructura en la nube, servidores de almacenamiento de datos y soluciones de software ERP/CRM.
- Autoridades administrativas y judiciales competentes (Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación, juzgados civiles y organismos de tránsito) cuando exista un requerimiento legal previo o sea indispensable para la defensa de los derechos de la empresa.

XXI. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En cumplimiento del principio de seguridad, CONFORT RENT A CAR S.A.S. adopta e implementa medidas técnicas, humanas y administrativas rigurosas para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de las bases de datos personales, tomando como marco de referencia las directrices de la norma técnica internacional **ISO 27001:2013**. Estas medidas incluyen:

- Protocolos de cifrado de datos en la transmisión y almacenamiento de información financiera y tarjetas de crédito.
- Restricción estricta de perfiles de acceso a los sistemas informáticos, garantizando que solo el personal debidamente autorizado y capacitado tenga acceso a datos personales no públicos.
- Suscripción de acuerdos formales de confidencialidad y reserva de información con todos los empleados, proveedores y encargados de la organización.
- Uso de firewalls, sistemas antivirus corporativos, copias de seguridad (backups) periódicas y herramientas informáticas destinadas a mitigar riesgos de ataques cibernéticos, fugas de datos o accesos fraudulentos.

- Almacenamiento de expedientes físicos en archivadores con acceso controlado y llaves de seguridad, bajo la custodia estricta del personal administrativo responsable.

XXII. CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Los datos personales administrados por CONFORT RENT A CAR S.A.S. serán conservados en sus sistemas físicos y digitales durante el tiempo que sea necesario y proporcional para cumplir con las finalidades específicas que motivaron su recolección y de conformidad con los términos legales vigentes en Colombia.

Los periodos de retención se ajustarán a los siguientes criterios:

- Los datos de clientes y la trazabilidad contractual se conservarán durante la vigencia del vínculo comercial y por un término posterior de hasta diez (10) años, con el fin de atender responsabilidades civiles contractuales, obligaciones comerciales y requerimientos contables/tributarios fijados por el Estatuto Tributario de Colombia.
- Los datos laborales de empleados y ex trabajadores se conservarán de manera permanente o por los extensos términos establecidos por la legislación laboral para efectos de certificaciones de pensión, aportes, nóminas e historial prestacional.
- Los expedientes de aspirantes no seleccionados se mantendrán por un periodo máximo fijado internamente por seis (6) meses, para futuros procesos de reclutamiento, siendo eliminados de forma segura una vez vencido dicho lapso.
- Los registros de imágenes y videos de los sistemas de videovigilancia (CCTV) tendrán un ciclo de borrado automático de corto plazo (típicamente entre quince (15) y treinta (30) días calendario), salvo que las grabaciones capten un incidente, siniestro o presunto delito, caso en el cual se preservarán de forma indefinida como soporte probatorio para las autoridades.

Una vez cumplidas a cabalidad las finalidades del tratamiento y vencidos los términos legales de conservación obligatoria, CONFORT RENT A CAR S.A.S. procederá a la supresión definitiva, destrucción segura o anonimización irreversible de la información.

XXIII. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS (TRÁMITE HABEAS DATA)

Los titulares de los datos personales, sus causahabientes, representantes legales o apoderados debidamente acreditados podrán ejercitar sus derechos de consulta o reclamo a través del canal oficial radicado por la empresa:

Correo Electrónico de Atención: info@confortrentacar.com

Requisitos Mínimos de la Solicitud

De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, toda petición, consulta o reclamo deberá contener como mínimo los siguientes datos para ser válidamente tramitada:

- Nombres completos y apellidos del titular de los datos personales.
- Tipo y número de documento de identificación del titular.
- Datos de contacto actualizados (dirección física, correo electrónico y número telefónico) para la notificación de la respuesta.
- Descripción clara, cronológica y detallada de los hechos que dan lugar a la consulta o al reclamo.
- Indicación del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar la autorización otorgada).
- Documentos soporte que se deseen hacer valer (copia de identificación, poderes especiales en caso de actuar mediante apoderado, registros contractuales).
- Firma del peticionario (física o electrónica verificable).

A. Tramitación de Consultas

- Las consultas que versen sobre el conocimiento de los datos almacenados o el uso dado a los mismos serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha oficial de su recibo completo.
- Cuando no fuere técnicamente posible atender la consulta dentro de dicho término, CONFORT RENT A CAR S.A.S. informará de forma escrita al interesado antes del vencimiento, expresando con claridad los motivos de la demora y señalando la nueva fecha en que se resolverá su consulta. En ningún caso este segundo término podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo.

B. Tramitación de Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de la empresa debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes legales, podrán formular un reclamo formal:

- El término máximo legal para resolver el reclamo será de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción del reclamo completo.
- Si el reclamo resulta incompleto o carece de los requisitos mínimos, la empresa requerirá de manera escrita al interesado dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su recepción para que subsane las fallas y aporte la información faltante.
- Transcurridos dos (2) meses calendario desde la fecha del requerimiento institucional sin que el solicitante presente la información o soportes requeridos, se entenderá legalmente que ha desistido por completo del reclamo presentado.
- Una vez recibido el reclamo con el lleno de los requisitos, la organización incluirá en la base de datos respectiva una leyenda visible que indique "**reclamo en trámite**" junto con el motivo del mismo, en un término no mayor a **dos (2) días hábiles**. Dicha leyenda informática deberá mantenerse invariable hasta que el reclamo sea decidido de fondo.
- Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del término inicial de quince días, la empresa informará por escrito al interesado los motivos de la demora y la fecha de resolución definitiva, la cual en ningún caso podrá superar los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

Excepción a la Supresión de Datos: Se recuerda a los titulares que la solicitud de supresión de información personal y la revocatoria de la autorización no procederán legalmente cuando el Titular tenga un deber legal o un vínculo contractual vigente de permanecer registrado en las bases de datos de CONFORT RENT A CAR S.A.S., o por exigencia imperativa de alguna normatividad contable, fiscal o judicial colombiana.

XXIV. ÁREA RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS

Al interior de **CONFORT RENT A CAR S.A.S.**, la instancia designada formalmente como responsable de velar por el cumplimiento de esta política, auditar las bases de datos y atender oportunamente todas las consultas, peticiones y reclamos relacionados con la protección de datos personales es la **DIRECCIÓN COMERCIAL**.

Los titulares podrán direccionar todas sus comunicaciones al área encargada a través de las cuentas corporativas habilitadas: info@confortrentacar.com / gerencia@confortrentacar.com.

XXV. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

La presente versión unificada de la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales ha sido aprobada por la gerencia de CONFORT RENT A CAR S.A.S. y entra en vigencia y publicación formal a partir de la fecha descrita en su encabezado. Permanecerá vigente de forma indefinida mientras la

compañía realice actividades legítimas de tratamiento sobre datos personales.

CONFORT RENT A CAR S.A.S. se reserva el derecho de modificar, actualizar, adicionar o reformar de manera unilateral la presente política en cualquier momento, con el fin de adecuarla a nuevas exigencias legislativas, de decretos reglamentarios, circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio, jurisprudencia de las altas cortes o cambios estructurales internos del negocio. Toda modificación sustancial será informada oportunamente a los titulares a través de avisos publicados en el sitio web institucional www.confortrentacar.com o mediante envíos directos de correos electrónicos informativos previo a la entrada en ejecución de los nuevos términos.

CONFORT RENT A CAR S.A.S.

Bogotá D.C. – República de Colombia