

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## PÁGINA WEB Be.u

### I. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

CQ (en adelante "Be.u"), con el fin de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, y en desarrollo de su compromiso con la privacidad y protección de la información personal de los usuarios que interactúan con su sitio web [www.wearebeu.com](http://www.wearebeu.com), adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante la "Política").

La presente Política tiene como objetivo establecer los lineamientos aplicables al tratamiento de los datos personales que sean recolectados a través del sitio web Be.u, incluyendo, entre otros, los datos suministrados mediante formularios de contacto, formularios de registro, solicitudes de información, agendamiento de citas, contratación de servicios, pagos electrónicos y cualquier otro canal digital habilitado dentro del sitio web.

Así mismo, la presente Política define los lineamientos corporativos generales sobre el tratamiento de los datos personales de los titulares, los derechos que les asisten, el área responsable de atender consultas y reclamos, y los procedimientos que deberán seguirse para conocer, actualizar, rectificar o suprimir los datos personales, de conformidad con la normativa vigente en la República de Colombia.

En cumplimiento del derecho constitucional al habeas data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Be.u solo recolectará y tratará datos personales cuando exista autorización previa, expresa e informada por parte de su titular, o cuando el tratamiento se encuentre autorizado por la ley, implementando para tal efecto políticas y procedimientos orientados a garantizar la confidencialidad, seguridad y privacidad de la información.

### II. DEFINICIONES

Para los efectos de esta política para el tratamiento de datos personales se entiende por:

- a) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de Be.u. Para efectos de la presente Política, se entiende como titular, entre otros, a los usuarios del sitio web, pacientes, potenciales clientes, personas que diligencian formularios de contacto o registro, personas que

solicitan información, agendan citas, contratan servicios o navegan a través del sitio web.

- b) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o supresión.
- c) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- d) **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 que se pretende dar a los datos personales.
- e) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- f) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, lo cual comprende en especial lo siguiente: nombres y apellidos, número de identificación, números de cuentas bancarias, correos electrónicos e información socioeconómica,
- g) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor.
- h) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

### III. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales que hacen parte de las bases de datos de Be.u provienen, principalmente, de la información suministrada directamente por los titulares a través del sitio web, incluyendo, entre otros, los datos registrados en formularios de contacto, formularios de registro, solicitudes de información, procesos de agendamiento de citas, contratación de servicios, pagos electrónicos y cualquier otro canal digital habilitado dentro del sitio web.

Así mismo, los datos personales podrán provenir de la información suministrada por los titulares en el marco de relaciones comerciales, contractuales o de prestación de servicios que se generen como consecuencia del uso del sitio web.

Al momento de la recolección de los datos personales a través del sitio web, Be.u solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular, informándole de manera clara: (i) las finalidades específicas para las cuales serán tratados los datos personales; (ii) el carácter facultativo de la entrega de datos sensibles o de datos de menores de edad; (iii) los derechos que le asisten como titular de la información; (iv) la identificación de Be.u como responsable del tratamiento; y (v) la forma de acceder a la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Los datos personales recolectados a través del sitio web podrán ser almacenados en medios digitales propios o administrados por proveedores tecnológicos contratados por Be.u, adoptando las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información personal de los titulares. La autorización para el tratamiento de los datos personales podrá ser obtenida por Be.u mediante: (i) aceptación expresa a través del sitio web, incluyendo la marcación de casillas de autorización; (ii) formularios electrónicos; (iii) aceptación de los términos y condiciones del sitio web; o (iv) cualquier conducta inequívoca del titular que permita concluir de forma razonable que ha otorgado su autorización para el tratamiento de sus datos personales.

Be.u conservará prueba de la autorización otorgada por los titulares para el tratamiento de sus datos personales, especialmente cuando dicha autorización haya sido otorgada a través de medios electrónicos o digitales.

#### **IV. PRINCIPIOS**

El tratamiento de datos personales en Be.u se rige por los siguientes principios:

- Principio de legalidad: El tratamiento de los datos personales es una actividad reglada y, por tanto, se realizará conforme a lo dispuesto en la ley y en las demás normas que la desarrollen.
- Principio de libertad: El tratamiento solo podrá efectuarse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo en los casos en los que exista mandato legal o judicial que releve de esta autorización.
- Principio de finalidad: Los datos personales serán tratados exclusivamente para fines legítimos, de acuerdo con la Constitución y la ley, los cuales serán informados previamente al titular.

- Principio de veracidad o calidad: La información objeto de tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En consecuencia, queda prohibido el tratamiento de datos parciales, incompletos, inexactos o que puedan inducir a error.
- Principio de transparencia: En todo momento se garantizará el derecho del titular a conocer, sin restricciones, la existencia y el tratamiento de sus datos personales por parte del responsable o encargado.
- Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de los datos estará limitado por la naturaleza de la información, la ley y la Constitución. En consecuencia, solo podrán acceder a ellos las personas autorizadas por el titular o la ley. Los datos personales, salvo aquellos de carácter público, no podrán divulgarse en medios masivos, salvo cuando el acceso sea técnicamente controlable y restringido a los titulares o terceros autorizados.
- Principio de seguridad: El responsable y/o encargado del tratamiento adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger la información personal, evitando su adulteración, pérdida, uso indebido, acceso no autorizado o fraude.
- Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos no públicos, deberán garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con la compañía. Solo podrá suministrarse o comunicarse dicha información en los casos autorizados por la ley y bajo los términos en ella establecidos.

## **V. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

Los datos personales de los titulares serán recolectados y tratados por Be.u, principalmente a través del sitio web, con las siguientes finalidades:

- a) Permitir el adecuado funcionamiento del sitio web y la correcta interacción de los usuarios con los servicios ofrecidos a través del mismo.
- b) Gestionar las solicitudes de información realizadas por los usuarios a través de formularios de contacto, formularios de registro o cualquier otro canal digital habilitado dentro del sitio web.
- c) Gestionar el agendamiento, confirmación, modificación y cancelación de citas médicas, estéticas o de valoración solicitadas a través del sitio web.

d) Contactar al titular a través de los datos suministrados (correo electrónico, teléfono u otros medios de contacto) con el fin de responder solicitudes, brindar información sobre los servicios ofrecidos, confirmar citas o realizar seguimiento a solicitudes realizadas a través del sitio web.

e) Gestionar la contratación de servicios ofrecidos por Be.u a través del sitio web, incluyendo procesos de registro, validación de información, facturación y pagos electrónicos cuando estos se encuentren habilitados.

f) Tratar datos personales de salud que sean suministrados voluntariamente por el titular a través del sitio web, únicamente para efectos de valoración previa, orientación sobre servicios, gestión de citas y adecuada prestación de los servicios médicos o estéticos ofrecidos por Be.u.

g) Enviar información institucional, información sobre servicios, recordatorios de citas, campañas comerciales, promociones, beneficios, novedades y contenido publicitario relacionado con los servicios ofrecidos por Be.u, siempre que exista autorización previa, expresa e informada del titular.

h) Realizar actividades de mercadeo digital, incluyendo el envío de información comercial a través de correo electrónico, mensajes de texto u otros medios digitales, así como la medición de campañas publicitarias, análisis de comportamiento del usuario dentro del sitio web y mejora de la experiencia del usuario.

i) Gestionar las solicitudes, consultas, quejas y reclamos presentados por los titulares en relación con los servicios ofrecidos o con el tratamiento de sus datos personales.

j) Cumplir obligaciones legales, regulatorias y contractuales que resulten aplicables a Be.u, en especial aquellas relacionadas con la prestación de servicios en el sector salud y la protección de datos personales.

k) Garantizar la seguridad del sitio web, prevenir accesos no autorizados, fraudes o usos indebidos de la información suministrada por los usuarios.

l) Atender requerimientos de autoridades judiciales o administrativas competentes, cuando sea legalmente procedente.

## **VI. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **A. Límite temporal del tratamiento de datos personales**

Be.u dará tratamiento a los datos personales por el tiempo que sea estrictamente necesario para cumplir la finalidad que justificó su recolección, sin que en ningún caso dicho término sea inferior al tiempo de duración de la relación contractual, legal, misional o comercial que se tenga con el titular, ni a los plazos mínimos de conservación establecidos por la ley para cada tipo de dato.

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y vencidos los plazos legales de conservación aplicables, Be.u procederá a la supresión definitiva o anonimización de los datos personales de sus bases de datos, de forma segura y verificable. La anonimización será preferida cuando los datos deban conservarse para fines estadísticos, de investigación o de mejoramiento de los programas misionales de Be.u, garantizando que no sea posible la reidentificación del titular.

En ningún caso la conservación de datos más allá de los plazos aquí establecidos tendrá como fundamento la mera conveniencia operativa o administrativa de Be.u.

## **B. Tipo de datos personales que son tratados por Be.u**

En desarrollo de las finalidades descritas en la presente Política, Be.u podrá recolectar y tratar, principalmente a través del sitio web, los siguientes datos personales:

- Datos de identificación (nombre, apellidos, tipo y número de documento).
- Datos de contacto (correo electrónico, número de teléfono, dirección).
- Datos de ubicación.
- Datos de navegación dentro del sitio web.
- Información suministrada a través de formularios de contacto o solicitudes de información.
- Datos relacionados con el agendamiento de citas.
- Imagen, fotografías o información suministrada voluntariamente por el titular.
- Datos personales de salud que sean suministrados de manera voluntaria por el titular para efectos de valoración previa o solicitud de servicios.

En caso de que se recolecten datos personales de niños, niñas o adolescentes a través del sitio web, Be.u garantizará el respeto del interés superior del menor y solicitará la autorización previa del representante legal, conforme a la normativa vigente. El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes solo procederá cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Que responda y respete el interés superior del niño, niña o adolescente.
- Que garantice el respeto de sus derechos fundamentales.
- Que cuente con autorización previa, expresa e informada de su representante legal.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal otorgará la autorización previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, cuya opinión será valorada conforme a su madurez y capacidad. Cuando los datos del menor sean de carácter sensible —como datos de salud, salud mental, discapacidad o situación de vulnerabilidad— la autorización del representante legal deberá ser específica e independiente para cada tipo de dato sensible.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes deberá garantizar su uso adecuado conforme a esta Política, la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás disposiciones aplicables.

Cuando el tratamiento involucre datos sensibles, Be.u dará cumplimiento estricto a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y garantizará que ninguna actividad esté condicionada a la entrega de este tipo de datos, salvo cuando sea estrictamente necesario para la prestación del servicio o lo exija la ley.

### **C. Be.u actuando como encargado del tratamiento de Datos Personales:**

Be.u podrá actuar como encargada del tratamiento de datos personales, bien sea en desarrollo de su propio objeto social o en virtud de datos personales proporcionados por terceros responsables del tratamiento con quienes tenga un vínculo contractual. En cualquiera de estos eventos, Be.u cumplirá los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, y en particular:

- a) Garantizará al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservará la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizará oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- d) Actualizará la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitará las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- f) Adoptará un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g) Registrará en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma regulada en la Ley 1581 de 2012.

h) Insertará en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificada por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

i) Se abstendrá de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

j) Permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas para ello.

k) Informará a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

l) Cumplirá las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **D. Transmisión y transferencia de datos personales a terceros**

Los datos personales recolectados a través del sitio web podrán ser transmitidos o transferidos a terceros ubicados en Colombia o en el exterior cuando sea necesario para el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente Política, especialmente a proveedores tecnológicos, plataformas de agendamiento, plataformas de pago electrónico, servicios de alojamiento web, servicios de almacenamiento en la nube o proveedores de servicios digitales.

En todo caso, Be.u adoptará las medidas legales, contractuales y tecnológicas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad y adecuado tratamiento de los datos personales, exigiendo a dichos terceros el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

#### **E. Tratamiento de datos sensibles:**

Be.u tratará datos sensibles sólo cuando:

- i. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- ii. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

- iii. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- iv. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- v. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

#### **F. Uso de cookies:**

Una cookie es un pequeño archivo de datos que se coloca en los ordenadores u otros dispositivos, que permite a una plataforma o sitio web reconocer a los titulares como usuarios del mismo cuando vuelva a visitar la plataforma o sitio web utilizando el mismo ordenador o el mismo navegador. Las cookies son una tecnología muy común para recordar cierta información sobre el usuario de un sitio web.

El sitio web Be.u podrá utilizar cookies y tecnologías similares con el fin de permitir el correcto funcionamiento del sitio web, mejorar la experiencia de navegación del usuario, analizar el comportamiento de los usuarios dentro del sitio web y optimizar los servicios ofrecidos.

Así mismo, las cookies podrán ser utilizadas para recordar preferencias del usuario, facilitar el uso del sitio web y mejorar la información comercial y publicitaria que pueda ser mostrada al usuario, siempre respetando la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

#### **H. Seguridad de la información y medidas de protección de datos personales**

Be.u adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales recolectados a través del sitio web, especialmente cuando se trate de datos personales sensibles o datos relacionados con la salud de los titulares.

Los datos personales suministrados a través del sitio web serán tratados mediante sistemas de información que cuentan con mecanismos de seguridad razonables y adecuados, orientados a prevenir el acceso no autorizado, la pérdida, alteración, uso indebido, divulgación o tratamiento no autorizado de la información personal.

Be.u implementa medidas de seguridad que incluyen, entre otras, el control de acceso a la información, restricciones de acceso a las bases de datos, protocolos de confidencialidad para el personal autorizado, uso de plataformas tecnológicas seguras y adopción de medidas orientadas a proteger la información que sea recolectada a través de formularios, procesos de agendamiento, solicitudes de información y demás canales digitales habilitados dentro del sitio web.

Cuando el tratamiento de los datos personales sea realizado a través de proveedores tecnológicos o plataformas digitales contratadas por Be.u, se adoptarán las medidas contractuales necesarias para garantizar que dichos terceros cumplan con los estándares adecuados de seguridad de la información y confidencialidad de los datos personales.

En todo caso, Be.u realizará esfuerzos razonables para proteger los datos personales de los titulares; sin embargo, el titular reconoce que ninguna plataforma digital puede garantizar seguridad absoluta frente a accesos no autorizados o riesgos propios del entorno digital.

## **VII. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES**

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- i. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que sean objeto de tratamiento;
- ii. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Be.u, 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;
- iii. Conocer, previa solicitud dirigida a Be.u o al encargado del tratamiento, acerca del uso que se ha dado a sus datos personales;
- iv. Actualizar y rectificar sus datos personales frente a Be.u o encargados del tratamiento, cuando los datos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error;
- v. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos;
- vi. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- vii. Abstenerse de dar respuesta a preguntas sobre datos sensibles, o sobre datos de los niños, niñas y adolescentes.

## **VIII. PROCEDIMIENTOS PARA PRESENTAR CONSULTAS Y RECLAMOS Y ÁREA ENCARGADA DE ATENDERLOS**

### **A. Atención a peticiones.**

Be.u será responsable de la atención a las peticiones de los Titulares o sus causahabientes cuando sea ella la responsable del tratamiento de los datos personales. En el correo electrónico [medicinaesteticaexterno@gmail.com](mailto:medicinaesteticaexterno@gmail.com)

los Titulares podrán solicitar conocer, actualizar, rectificar o suprimir alguno de sus datos o revocar la autorización para el Tratamiento de su información.

### **B. Derecho de Consulta**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos del Be.u, para lo cual formularán una consulta que será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Procedimiento consultar la información personal.**

Be.u garantiza el derecho de consulta de los titulares de datos personales en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, en los siguientes términos:

- a) El titular podrá consultar de manera gratuita sus datos personales una vez al mes calendario.
- b) El titular podrá consultar su información cada vez que se realicen modificaciones sustanciales en las políticas de tratamiento de la información de la compañía, que generen nuevas posibilidades de consulta.
- c) En caso de que el titular presente consultas adicionales que superen la periodicidad establecida por la norma, Be.u podrá cobrar los costos asociados a gastos de envío, reproducción y certificación de documentos, sin que en ningún caso dichos valores excedan el costo real de recuperación del material.
- d) Cuando sea requerido, Be.u deberá demostrar ante la Superintendencia de Industria y Comercio el soporte de dichos gastos.

El titular podrá ejercer su derecho de acceso o consulta mediante comunicación escrita dirigida a Be.u, con el asunto "Derecho de Acceso o Consulta", a través de los siguientes canales:

- **Dirección física:** Calle 6 sur # 42-14 Local 3A, Barrio Poblado de Medellín Colombia.
- **Correo electrónico:** [beu.serviciocliente@gmail.com](mailto:beu.serviciocliente@gmail.com)
- **Atención:** Servicio al cliente

La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre y apellidos del titular.
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular (o documentos que acrediten la representación, cuando aplique).
- Objeto y fundamentos de la consulta.
- Dirección para notificaciones.
- Teléfono de contacto.
- Fecha y firma del solicitante.
- Documentos adicionales que el titular considere pertinentes.

Asimismo, el titular deberá indicar el medio por el cual desea recibir la respuesta a su consulta, ya sea mediante comunicación escrita enviada a la dirección registrada o a través de correo electrónico.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, Be.u dará respuesta a la consulta dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. En caso de no ser posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al titular los motivos de la demora y la fecha en que será resuelta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo inicial.

Finalmente, una vez agotado el trámite de consulta ante Be.u, el titular o sus causahabientes podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de considerar que sus derechos han sido vulnerados.

### **C. Procedimiento ante reclamos o quejas:**

Los reclamos o peticiones de los Titulares o sus causahabientes se tramitarán de acuerdo con las siguientes reglas:

- i. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Be.u con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al

reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- ii. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- iii. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- iv. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **D. Procedimiento para revocar autorización**

Todo titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello Be.u deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que le permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

- La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que Be.u deba dejar de tratar por completo los datos del titular.
- La segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados. Con esta segunda modalidad se da la revocación parcial del consentimiento, se mantiene a salvo otros fines del tratamiento que Be.u de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

#### **Requisitos para la atención de revocación de autorizaciones:**

1. La comunicación sea física o electrónica debe contener como mínimo fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
2. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado por Be.u [beu.serviciocliente@gmail.com](mailto:beu.serviciocliente@gmail.com) adjuntando la información anteriormente relacionada.
3. Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en la oficina de Be.u adjuntando la información anteriormente relacionada.
4. La persona interesada en ejercer este derecho deberá, en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho, Be.u atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los requisitos anteriores.

### **Términos para la atención de Revocatorias**

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

### **VIII. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

Be.u se identifica con los siguientes datos:

Razón social	CQ
NIT	900063460
Representante Legal	JUAN FELIPE BUSTAMANTE BEDOYA
Domicilio	Laureles, Medellín
Teléfono	(+57) 3107143399
Dirección	Circular 71 # 39-33, Laureles
Correo electrónico	beu.serviciocliente@gmail.com

## **IX. AVISO DE PRIVACIDAD**

En los casos en los que no sea posible poner a disposición del Titular esta política para el tratamiento de datos personales, se informará por medio de un aviso de privacidad al Titular sobre la existencia de la misma y la forma de acceder de manera oportuna.

## **X. CONSIDERACIONES ESPECIALES**

En cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 y en desarrollo del principio de respeto a la intimidad de los titulares, Be.u garantiza que los únicos canales habilitados para el contacto con sus titulares para fines de gestión de cartera, actividades comerciales e institucionales y mercadeo, serán aquellos que el titular haya suministrado y autorizado expresamente durante el proceso de recolección de sus datos personales.

En materia de gestión de cobranzas, Be.u observará las siguientes reglas en cumplimiento de la Ley 2300 de 2023:

- El contacto con el titular para fines de gestión de cartera se realizará únicamente dentro del siguiente horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Queda prohibido el contacto en días domingos y festivos.
- Se utilizará un solo canal de contacto autorizado por semana y se realizará máximo un contacto por día al titular.
- Be.u se abstendrá de contactar a personas distintas del titular de la obligación para fines de gestión de cobranza, salvo que estas hayan sido expresamente autorizadas por el titular para recibirla.
- Los mensajes de gestión de cartera deberán identificar claramente a Be.u como remitente y el propósito del contacto, sin incluir información que afecte la dignidad o intimidad del titular.

Para las actividades de mercadeo e institucionales, Be.u utilizará igualmente los canales autorizados por el titular, respetando en todo momento su derecho a revocar la autorización para recibir este tipo de comunicaciones, a través de los canales habilitados en la presente Política.

## **XI. VIGENCIA DE LA POLÍTICA**

La presente Política rige a partir de su publicación, cuya fecha se indica al final de este documento. Esta Política puede ser modificada por Be.u en cualquier tiempo, con la finalidad de adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a mejores prácticas que se desarrollen sobre la protección de datos personales, caso en el cual se informará oportunamente a los titulares a través de los datos de contacto autorizados por éstos, y a través del sitio web [www.wearebeu.com](http://www.wearebeu.com) donde se pondrá a disposición de los titulares la versión modificada de la Política y la fecha de su entrada en vigencia.

Fecha: 30 de marzo de 2026

CQ