

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE AVENIDA+

Razón social: Avenida Compras S.A.S. (avenida+)

NIT: 901.935.900-5

Domicilio: Transversal 56 No. 114A - 21, Bogotá D.C, Colombia

Teléfono: 3112705805

Correo electrónico: notificaciones@avenida.com

Página web: www.avenidamas.com

La presente Política ha sido elaborada teniendo en cuenta la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 de la República de Colombia y las demás normas que resulten aplicables al tratamiento de datos personales efectuado por avenida+.

Última actualización: 25 de agosto de 2026

1. INTRODUCCIÓN

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales —en adelante, la “Política”— describe la forma en que avenida+ recolecta, utiliza, almacena, organiza, consulta, comparte, transmite, transfiere, conserva y, cuando corresponda, elimina datos personales.

Esta Política aplica a los datos personales tratados por avenida+, tanto en carácter de Responsable como de Encargado del tratamiento, a través de:

- El sitio web **avenidamas.com** y sus páginas relacionadas.
- Formularios de contacto, solicitud de información o solicitud de demostraciones.
- Comunicaciones por correo electrónico, teléfono, mensajería instantánea, videollamada o redes profesionales.
- Reuniones, eventos, conferencias y actividades comerciales.
- Procesos de contratación de clientes, proveedores, aliados y socios comerciales.
- Procesos de búsqueda y selección de personal.
- Plataformas, aplicaciones, módulos, herramientas y servicios tecnológicos desarrollados u operados por avenida+.
- Cualquier otro canal mediante el cual avenida+ obtenga datos personales de forma legítima.

El acceso al sitio web no implica, por sí solo, la autorización para cualquier tipo de tratamiento. Cuando la normativa aplicable exija el consentimiento del titular, avenida+ solicitará dicha autorización de manera previa, expresa e informada a los titulares para el tratamiento de sus datos personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, verificación y trazabilidad posterior.

Las consultas, solicitudes o reclamos vinculados con el tratamiento de datos personales podrán dirigirse al correo electrónico indicado anteriormente.

2. NORMATIVA APLICABLE

avenida+ tratará los datos personales conforme a la legislación vigente de la República de Colombia en materia de protección de datos personales. Se aplicarán, según corresponda, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y sus normas complementarias, modificatorias o sustitutivas.

También podrán resultar aplicables otras normas de protección de datos personales en función de la ubicación del titular, el cliente involucrado, el servicio prestado o el lugar en el que se efectúe el tratamiento.

3. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

avenida+ realizará el tratamiento de datos personales de conformidad con los principios establecidos por la normativa aplicable y, en particular, con los siguientes:

Legalidad: el tratamiento de datos personales se realizará de acuerdo con las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

Finalidad: el tratamiento deberá responder a una finalidad legítima, específica e informada al Titular. Los datos personales no serán utilizados para finalidades incompatibles con aquellas para las cuales fueron recolectados.

Libertad: el tratamiento sólo podrá realizarse con la autorización previa, expresa e informada del Titular, cuando ésta sea exigida por la normativa aplicable, o cuando exista otra circunstancia legal que habilite el tratamiento.

Veracidad o calidad: la información sujeta a tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. avenida+ procurará no tratar datos parciales, incompletos, fraccionados o que puedan inducir a error.

Transparencia: avenida+ garantizará al Titular el derecho a obtener información sobre la existencia y las características del tratamiento de sus datos personales.

Acceso y circulación restringida: el tratamiento estará sujeto a los límites derivados de la naturaleza de los datos personales, la autorización del Titular y la normativa aplicable. Los datos personales no estarán disponibles públicamente, salvo que sean datos públicos o que existan medidas que permitan restringir su acceso a personas autorizadas.

Seguridad: avenida+ implementará medidas técnicas, humanas, administrativas y organizativas razonables para proteger los datos personales contra su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso, divulgación o tratamiento no autorizado o fraudulento.

Confidencialidad: todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales estarán obligadas a mantener su confidencialidad, incluso después de finalizada la relación laboral, contractual o comercial que hubiera dado lugar a su acceso.

4. DEFINICIONES

A los efectos de esta Política, se entenderá por:

Autorización: consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales. Dicha Autorización se obtendrá a través de los mecanismos y leyendas de recolección dispuestos por avenida+, conforme a lo establecido en la presente Política.

Datos personales: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona humana determinada o determinable.

Datos sensibles: aquellos datos que afecten la esfera más íntima del titular o cuyo uso indebido pueda dar origen a discriminación, incluyendo, entre otros, datos que revelen origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información relativa a la salud o a la vida sexual.

Datos públicos: datos que la ley o la Constitución Política determinan como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados, privados o sensibles. Por ejemplo, los datos del estado civil de las personas, y su profesión u oficio, entre otros.

Datos privados: son aquellos datos que por su naturaleza íntima o reservada sólo son relevantes para el Titular de la información.

Dato semiprivados: son aquellos datos 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.

Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones efectuadas sobre datos personales, tales como recolección, registro, organización, almacenamiento, consulta, modificación, actualización, utilización, circulación, transmisión, transferencia, bloqueo, supresión o destrucción.

Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de datos personales.

Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta y orden del Responsable.

Transferencia de datos personales: la transferencia de datos sucede cuando el Responsable del Tratamiento, envía la información o los datos personales a un receptor ubicado dentro o fuera del país, el cual a su vez es Responsable y realiza el tratamiento de los datos recibidos de manera autónoma.

Transmisión de datos personales: sucede cuando un Responsable comunica los datos personales dentro o fuera del territorio de la República de Colombia a un Encargado, quien realizará el Tratamiento por cuenta del Responsable.

Subencargado: tercero contratado por un Encargado para efectuar determinadas actividades de tratamiento por cuenta del Responsable.

Reclamo: solicitud que pueden realizar los Titulares o sus representantes para corregir, actualizar o suprimir los Datos Personales del Titular o para revocar la autorización otorgada.

Tienda en Línea: plataforma de comercio electrónico, sitio web, aplicación o catálogo digital desarrollado u operado por avenida+, a través de la cual los usuarios pueden registrarse, adquirir productos o servicios, y donde se recaban datos personales mediante procesos de compra, carritos o pasarelas de pago.

5. ROLES DE AVENIDA+

5.1. avenida+ como Responsable del tratamiento

avenida+ actuará como Responsable cuando determine las finalidades y los medios del tratamiento de los datos personales.

Esto podrá ocurrir, entre otros casos, respecto de datos obtenidos mediante:

- El sitio web corporativo operado por avenida+ y a favor de ésta.
- Formularios de contacto o solicitud de información operados por avenida+ y a favor de ésta.
- El uso de plataformas, aplicaciones, módulos, herramientas y servicios tecnológicos desarrollados u operados por avenida+.
- Reuniones y comunicaciones comerciales.
- Eventos organizados o patrocinados por avenida+.
- Procesos de contratación operados por avenida+ y a favor de ésta.
- Relaciones con clientes, potenciales clientes, proveedores, aliados y socios comerciales.
- Actividades de facturación, cobranza, auditoría, seguridad y cumplimiento.
- Procesos de selección de personal operados por avenida+ y a favor de ésta.
- Actividades internas de análisis y mejora de productos o servicios.

5.1.1 Deberes de avenida+ cuando actúe como Responsable del tratamiento

Cuando avenida+ actúe como Responsable del tratamiento, cumplirá, entre otros, con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos personales.

- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular, cuando esta sea legalmente exigible.
- Informar al Titular, de manera clara y suficiente, las finalidades del tratamiento y los derechos que le corresponden.
- Informar al Titular, cuando éste lo solicite, sobre el uso dado a sus datos personales.
- Mantener la información bajo condiciones de seguridad razonables para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso o tratamiento no autorizado o fraudulento.
- Procurar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Rectificar, actualizar o suprimir los datos personales cuando corresponda.
- Tramitar las consultas y reclamos presentados por los Titulares dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable.
- Informar a las autoridades competentes sobre incidentes de seguridad cuando exista obligación legal de hacerlo.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos de las autoridades de protección de datos personales.

5.2. avenida+ como Encargado del tratamiento

avenida+ también podrá tratar datos personales por cuenta y orden de sus clientes, aliados, comercios agregados u otros Responsables, en el marco de la prestación de servicios tecnológicos, implementación y operación de tiendas, marketplaces, plataformas, programas de fidelización, u otros productos o servicios.

En estos casos, avenida+ actuará como Encargado del tratamiento y procesará los datos personales:

- Conforme a las instrucciones documentadas del Responsable.
- Para las finalidades determinadas por el Responsable.
- De acuerdo con los contratos y acuerdos de procesamiento de datos aplicables.
- Aplicando medidas razonables de seguridad y confidencialidad.
- Durante el período necesario para prestar los servicios contratados.

Cuando avenida+ actúe como Encargado, el Responsable que determine las finalidades del tratamiento será quien deba informar al titular, obtener las autorizaciones que correspondan y atender, en primera instancia, las solicitudes de ejercicio de derechos.

5.2.1. Deberes de avenida+ cuando actúe como Encargado del tratamiento

Cuando avenida+ actúe como Encargado del tratamiento, cumplirá, entre otros, con los siguientes deberes:

- Tratar los datos personales únicamente por cuenta y orden del Responsable y de acuerdo con sus instrucciones documentadas.
- Procurar que el Responsable se encuentre autorizado para suministrar los datos personales cuyo tratamiento sea encomendado a avenida+.
- Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos personales.
- Mantener los datos personales bajo condiciones de seguridad razonables para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso o tratamiento no autorizado o fraudulento.
- Realizar las actualizaciones, rectificaciones, bloqueos o supresiones que correspondan conforme a las instrucciones del Responsable y a la normativa aplicable.

- Permitir el acceso a los datos personales únicamente a personas autorizadas o legalmente facultadas.
- Mantener la confidencialidad de los datos personales tratados.
- Informar al Responsable, dentro de un plazo razonable, sobre los incidentes de seguridad de los que tome conocimiento y que puedan comprometer los datos personales tratados por su cuenta.
- Abstenerse de utilizar los datos personales para finalidades propias o diferentes de las instruidas por el Responsable, salvo autorización legal o contractual.
- Colaborar con el Responsable en la atención de consultas, reclamos y solicitudes de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos impartidos por las autoridades de protección de datos personales.

6. TITULARES COMPRENDIDOS

avenida+ podrá tratar como Responsable o Encargado del tratamiento, según corresponda, datos personales de titularidad de:

- Visitantes del sitio web.
- Personas que soliciten información o una demostración.
- Potenciales clientes, aliados o comercios agregados a plataformas, sitios web o catálogos desarrollados u operados por avenida+.
- Clientes, aliados, comercios agregados y los representantes de éstos.
- Usuarios de las plataformas y/o sitios web desarrollados u operados por avenida+.
- Proveedores y sus representantes.
- Participantes y asistentes a eventos.
- Suscriptores de comunicaciones.
- Candidatos a puestos de trabajo.
- Empleados, colaboradores y contratistas.
- Personas que se comuniquen con avenida+ por cualquier canal habilitado.

7. FUENTES DE LOS DATOS PERSONALES

avenida+ podrá obtener datos personales:

- Directamente del titular.
- A través de formularios del sitio web.
- Mediante correos electrónicos, llamadas, reuniones o mensajes.
- De clientes, aliados o comercios agregados.
- De empleadores u organizaciones a las que pertenezca el titular.
- De fuentes públicas legítimas.
- De redes sociales y plataformas profesionales.
- De eventos, conferencias o actividades comerciales.
- Mediante cookies, registros técnicos y herramientas de análisis.
- A través de integraciones, APIs o plataformas de terceros.
- De autoridades públicas, cuando corresponda.

avenida+ no obtendrá ni utilizará datos personales mediante medios fraudulentos, desleales o contrarios a la normativa aplicable.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

A continuación, se señalan las principales finalidades para las cuales avenida+ realiza el tratamiento de datos personales:

8.1. Respetto de todos los Titulares.

- Estudiar y analizar la información entregada para el seguimiento y mejoramiento de los productos, el servicio y/o la atención.
- Recabar, tener, manejar y utilizar la información para realizar control y prevención del fraude, control y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Recabar, tener, manejar y utilizar la información para realizar auditorías, estadísticas y mejorar los productos y servicios de avenida+.
- Cumplir con la legislación aplicable y las obligaciones legales, regulatorias o contractuales de avenida+.
- Cumplir con los requerimientos realizados por las autoridades judiciales y/o administrativas competentes.
- Defender los derechos e intereses de avenida+.

8.2. Clientes, aliados, comercios agregados y los representantes de estos.

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada ejecución de la relación contractual, incluyendo el ejercicio de los derechos y facultades y el cumplimiento de las obligaciones de avenida+.
- Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual.
- Realizar prospección comercial.

8.3. Usuarios de las plataformas, sitios web o catálogos desarrollados u operados por avenida+, incluyendo Tienda en Línea.

- Identificar al Titular y permitirle el acceso y el uso de las plataformas, sitios web o catálogos desarrollados u operados por avenida+.
- Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual.
- Hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre los gustos y preferencias del titular.
- Compartir determinada información con clientes, aliados y comercios agregados, siempre de conformidad con la legislación aplicable.
- Suministrar información sobre productos y/o servicios de los clientes, aliados, comercios agregados mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, SMS, MMS, redes sociales o medios similares. El titular podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir comunicaciones comerciales. Esto no impedirá que avenida+ continúe enviando comunicaciones operativas, contractuales, legales o de seguridad.

8.4. Proveedores y sus representantes.

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada ejecución de la relación contractual, incluyendo el ejercicio de los derechos y facultades y el cumplimiento de las obligaciones de avenida+.
- Consultar comportamiento financiero y crediticio en centrales de riesgo.

8.5. Candidatos a puestos de trabajo.

- Compartir información de las ofertas laborales de avenida+, sus requisitos y mecanismos de aplicación.

- Evaluar, corroborar y determinar el cumplimiento del candidato con las exigencias del cargo al que se postula.
- Compartir la información de candidatos con terceros para la validación de confiabilidad.
- Ser insumo para el proceso de vinculación a avenida+ en caso de que el candidato sea contratado.

8.6. Empleados, colaboradores y contratistas.

- Dar cumplimiento a las leyes como, entre otras, de derecho laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos, y desarrollar la relación precontractual, contractual y poscontractual.
- Manejo interno de la información en desarrollo del vínculo laboral existente y el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas del mismo.
- Transmitir y/o transferir a las entidades, que tengan relación contractual con avenida+ dentro del marco de la correspondiente relación laboral.

9. AUTORIZACIÓN Y BASES DEL TRATAMIENTO

Cuando sea legalmente exigible, avenida+ solicitará la autorización previa, libre, expresa e informada del titular.

La autorización podrá obtenerse mediante:

- Casillas de aceptación.
- Formularios digitales.
- Documentos físicos o electrónicos.
- Correos electrónicos.
- Grabaciones.
- Acciones inequívocas del titular.
- Otros mecanismos que permitan acreditar la voluntad del titular.

Para las operaciones efectuadas a través de la Tienda en Línea, la Autorización se recabará de manera previa mediante una leyenda de recolección de consentimiento. La aceptación se realizará mediante casillas no premarcadas u otras acciones inequívocas del Titular, constituyendo prueba válida de su autorización para las finalidades indicadas en la Sección 8.3.

El tratamiento también podrá efectuarse sin autorización cuando exista una excepción legal, una obligación normativa, una relación contractual, un interés legítimo reconocido por la normativa aplicable, una orden de autoridad competente u otra base válida.

La autorización otorgada podrá ser revocada cuando legalmente corresponda. La revocación no afectará tratamientos anteriores ni impedirá conservar información que deba mantenerse por razones legales, contractuales o de defensa.

10. DATOS SENSIBLES

avenida+ no solicitará datos sensibles salvo que sean estrictamente necesarios para una finalidad legítima y permitida.

Cuando el tratamiento de datos sensibles resulte necesario:

- Se informará al titular que no está obligado a suministrarlos, salvo obligación legal.

- Se explicará la finalidad específica.
- Se solicitará autorización expresa cuando corresponda.
- Se aplicarán medidas reforzadas de seguridad y confidencialidad.

11. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El sitio web y los servicios corporativos de avenida+ no están dirigidos a niños, niñas o adolescentes. avenida+ no recolectará deliberadamente sus datos personales, salvo que ello resulte necesario y permitido por la normativa aplicable.

12. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

Las plataformas, sitios web o catálogos desarrollados u operados por avenida+ podrán utilizar cookies, píxeles, identificadores, herramientas de análisis y tecnologías similares.

Estas tecnologías podrán utilizarse para:

- Permitir el funcionamiento del sitio.
- Recordar preferencias.
- Mantener la seguridad.
- Analizar navegación y rendimiento.
- Detectar errores.
- Medir visitas.
- Mejorar la experiencia.
- Evaluar campañas o contenidos, cuando corresponda.

Las cookies podrán clasificarse como:

- Necesarias.
- Funcionales.
- Analíticas.
- Publicitarias o de medición.

Cuando la normativa aplicable lo requiera, avenida+ solicitará el consentimiento antes de instalar cookies no esenciales.

El usuario podrá configurar o rechazar determinadas cookies mediante el banner de configuración o las opciones de su navegador. La desactivación de ciertas cookies puede afectar algunas funcionalidades.

13. DESTINATARIOS Y TERCEROS

avenida+ podrá compartir datos personales con terceros para que actúen en calidad de Encargados o Subencargados del Tratamiento, cuando resulte necesario para cumplir las finalidades indicadas.

Entre dichos terceros podrán encontrarse:

- Proveedores de infraestructura y servicios de nube.
- Proveedores de hosting.
- Proveedores de correo y comunicaciones.
- Plataformas de CRM.
- Servicios de analítica.
- Herramientas de soporte.
- Servicios de firma electrónica.
- Proveedores de seguridad informática.
- Consultores y desarrolladores.

- Bancos y procesadores de pago.
- Operadores logísticos.
- Proveedores de verificación de identidad.
- Asesores legales, contables, fiscales y auditores.
- Empresas vinculadas o afiliadas.
- Clientes, cuando resulte necesario para prestar los servicios.
- Autoridades públicas, judiciales o administrativas.
- Potenciales adquirentes o inversores, dentro de procesos sujetos a confidencialidad.

Los terceros que actúen como Encargados o Subencargados deberán tratar los datos conforme a las instrucciones recibidas, con obligaciones adecuadas de seguridad y confidencialidad.

avenida+ no comercializará datos personales como una actividad autónoma ni los cederá a terceros para finalidades incompatibles con las informadas.

14. TRANSMISIONES Y TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Debido a la naturaleza de sus servicios, avenida+ podrá almacenar, consultar, transmitir o transferir datos personales hacia otros países, incluyendo Argentina y Estados Unidos. Cuando avenida+ lleve a cabo estas operaciones, verificará que el país receptor de la información personal ha sido incluido en la lista de países que ofrecen un nivel adecuado de protección de datos, señalados por la Superintendencia de Industria y Comercio o revisará la normativa vigente en el país receptor de la información, para determinar si se cuenta con las condiciones idóneas para garantizar niveles adecuados de seguridad para la información objeto de transmisión o transferencia.

Cuando se realicen transmisiones o transferencias internacionales, avenida+ adoptará las medidas exigidas por la normativa aplicable, que podrán incluir:

- Contratos de tratamiento de datos.
- Cláusulas contractuales.
- Compromisos de confidencialidad.
- Evaluaciones de proveedores.
- Medidas técnicas de seguridad.
- Autorizaciones del titular.
- Mecanismos reconocidos por las autoridades competentes.
- Excepciones legalmente permitidas.

Cuando avenida+ actúe como Encargado, las transmisiones internacionales se realizarán conforme a las instrucciones del Responsable y a los acuerdos aplicables.

15. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

avenida+ implementa medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables para proteger los datos personales contra:

- Pérdida.
- Destrucción.
- Alteración.
- Acceso no autorizado.
- Uso indebido.
- Divulgación.
- Consulta o tratamiento ilícito.

- Daño accidental.

El personal, los colaboradores y los proveedores que intervengan en el tratamiento de datos personales deberán cumplir los protocolos, procedimientos y políticas internas de seguridad de la información establecidos por avenida+ y estarán sujetos a obligaciones de confidencialidad acordes con la naturaleza de los datos tratados.

16. CONFIDENCIALIDAD

Las personas autorizadas para acceder a datos personales deberán hacerlo únicamente cuando sea necesario para el cumplimiento de sus funciones.

avenida+ exigirá obligaciones de confidencialidad a empleados, colaboradores, contratistas y proveedores que accedan a datos personales.

Estas obligaciones continuarán vigentes aun después de finalizada la relación contractual, laboral o comercial.

17. CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas.

Para determinar el plazo de conservación, avenida+ podrá considerar:

- La duración de la relación.
- La naturaleza de los datos.
- La finalidad del tratamiento.
- Las obligaciones legales.
- Los plazos de prescripción.
- La necesidad de atender reclamos.
- La protección de derechos.
- Las obligaciones contractuales.
- Los ciclos de respaldo y seguridad.

Una vez cumplidas las finalidades, los datos serán eliminados, anonimizados, bloqueados o archivados, según corresponda.

avenida+ podrá conservar determinada información cuando sea necesaria para cumplir una obligación legal, atender un requerimiento de autoridad, prevenir fraudes, ejercer derechos o defenderse en un procedimiento.

La solicitud de supresión de datos personales no procederá cuando:

- El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de los datos pueda obstaculizar actuaciones judiciales, administrativas, regulatorias o fiscales.
- Los datos sean necesarios para la investigación, prevención o persecución de fraudes, delitos o infracciones.
- Los datos sean necesarios para proteger derechos o intereses jurídicamente tutelados del Titular, de avenida+ o de terceros.
- La conservación resulte necesaria para cumplir una obligación legal o contractual.
- Exista otra circunstancia prevista por la normativa aplicable que justifique su conservación.

En estos casos, avenida+ limitará el tratamiento de los datos personales a las finalidades que justifiquen su conservación.

18. DERECHOS DE LOS TITULARES

- Dirigirse a avenida+, a través de los canales establecidos en la presente Política con el fin de conocer, actualizar y rectificar los datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a avenida+ para el tratamiento de sus datos personales, salvo cuando el tratamiento que se está realizando no requiera dicha autorización.
- Ser informado por avenida+, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por avenida+, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Dicho derecho no procede cuando exista un deber legal o deber contractual de permanecer en la base de datos.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por avenida+, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto por la legislación aplicable.

El ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá realizarse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

19. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER DERECHOS

Las personas autorizadas a presentar consultas, peticiones o reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales a través de los canales indicados en esta Política podrán hacerlo al siguiente correo electrónico: notificaciones@avenida.com.

19.1. Consultas

Las consultas serán atendidas dentro de los diez días hábiles siguientes a su recepción. Si no fuera posible responder dentro de ese plazo, se informará el motivo de la demora y la nueva fecha de respuesta, que no excederá los cinco días hábiles adicionales.

19.2. Reclamos

Los reclamos de corrección, actualización, supresión, revocación o incumplimiento deberán describir los hechos y acompañar los documentos pertinentes.

Si el reclamo estuviera incompleto, se solicitará su subsanación dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción.

Asimismo, una vez recibido el reclamo completo, avenida+ incorporará en la base de datos correspondiente una leyenda que indique “reclamo en trámite”, junto con el motivo del reclamo, dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. Esta leyenda se mantendrá hasta que el reclamo haya sido resuelto.

Si transcurrieran dos meses desde el requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, podrá entenderse que ha desistido del reclamo.

Los reclamos completos serán atendidos dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no fuera posible responder en ese plazo, se informará el motivo y la nueva fecha, que no excederá los ocho días hábiles adicionales.

Si avenida+ no fuera competente para resolver la solicitud, podrá remitirla al Responsable correspondiente o informar al titular cuál es el canal adecuado.

19.3. Legitimación para presentar solicitudes

Los derechos de los Titulares podrán ser ejercidos por:

- El Titular, previa acreditación de su identidad.
- Sus causahabientes, previa acreditación de tal calidad.
- Su representante o apoderado, previa acreditación de la representación o mandato.
- Quien actúe en favor de una persona menor de edad o jurídicamente incapaz, conforme a la normativa aplicable.

Cuando la solicitud sea presentada por una persona distinta del Titular, deberá acompañarse la documentación que acredite la facultad para actuar en su nombre. En caso de no acreditarse debidamente dicha representación, avenida+ podrá considerar la solicitud como no presentada hasta tanto se complete la información necesaria.

20. AUTORIDADES DE CONTROL

El titular podrá presentar una queja ante la **Superintendencia de Industria y Comercio** de la República de Colombia, de conformidad con el procedimiento previsto en la normativa aplicable.

avenida+ cooperará con las autoridades de protección de datos personales y atenderá las instrucciones, consultas y requerimientos que estas formulen dentro del ámbito de sus competencias.

Cuando exista una obligación legal de hacerlo, avenida+ informará a la autoridad competente sobre incidentes de seguridad, vulneraciones o riesgos relevantes relacionados con el tratamiento de datos personales.

21. VIGENCIA Y CAMBIOS A ESTA POLÍTICA

Esta Política entra en vigencia a partir de su publicación en el sitio web de avenida+ y permanecerá vigente mientras avenida+ realice actividades de tratamiento de datos personales. avenida+ podrá modificar esta Política para reflejar:

- Cambios legales o regulatorios.
- Modificaciones en sus servicios.
- Nuevas tecnologías.
- Nuevos proveedores.
- Cambios en sus procesos.
- Mejoras en sus prácticas de privacidad.

Cualquier actualización o modificación, avenida+ informará a los Titulares de la información personal en la página web www.avenidamas.com o en cualquier otro medio que se considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.