



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE VIPERS LTDA

VIPERS LTDA es respetuoso de los datos personales e información que le suministran sus socios, clientes activos o inactivos, colaboradores activos o inactivos, estudiantes, personas con relación comercial, representantes de entidades estatales, proveedores, contratistas o aliados comerciales. De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 en la presente Política de Privacidad, se establecen las finalidades, medidas y procedimientos establecidos para el uso de las Bases de Datos por parte de **VIPERS LTDA** en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad y aquellos establecidos en su objeto social, así como los mecanismos con que las personas cuyos datos estén en las Bases de Datos de **VIPERS LTDA** cuentan para conocer, actualizar, rectificar, suprimir y en general hacer valer sus derechos como titulares de Datos Personales.

I. Responsable del Tratamiento.

Razón Social: **VIPERS LTDA**

NIT. No.: 800.209.088-9

Domicilio Principal: Calle 29 No 18-81 B/San José Montería, Córdoba.

Teléfono: 7867813

Celular: 3126869608

Correo electrónico: seguridadvipers@seguridadvipers.com

VIPERS LTDA es una persona jurídica que a través de sus funcionarios autorizados para ello es responsable sobre el tratamiento de las Bases de Datos y de los Datos Personales de los Titulares mencionados anteriormente.

VIPERS LTDA garantiza el acceso a los Titulares a sus Datos Personales tratados, atendiendo de manera oportuna sus consultas, reclamos, peticiones de rectificaciones, actualización y supresiones de sus datos personales contenidos en mecanismos tanto físicos como electrónicos.

Para conocer más sobre los derechos que le asisten, las formas para ejercerlos y las finalidades y tipos de tratamiento a los que sus datos personales serán sometidos, los Titulares podrán acudir directamente a la Calle 29 No 18-81 B/San José Montería, Córdoba, enviar comunicación física a la Calle 29 No 18-81 B/San José Montería, Córdoba o mediante la solicitud expresa dirigida al correo electrónico seguridadvipers@seguridadvipers.com.

Desde que desarrolla su objeto social y presta servicios de seguridad y vigilancia, **VIPERS LTDA**, en desarrollo de los principios de finalidad y libertad, ha recolectado, almacenado y utilizado Datos Personales de sus socios, clientes activos o inactivos, colaboradores activos o inactivos, estudiantes, personas con relación comercial, representantes de entidades estatales, proveedores,



contratistas o aliados comerciales con la finalidad de tratarlos conforme con la normatividad vigente y para garantizar la prestación efectiva de los servicios de seguridad y vigilancia, así como también para promocionar y mercadear productos y servicios propios y/o de terceros, razón por la cual continuará con la recolección y tratamiento de Datos Personales para la prestación de servicios de seguridad y vigilancia y desarrollar su objeto social.

La autorización expresa o inequívoca de los Titulares para el tratamiento de sus Datos Personales, implica la aceptación de los términos y condiciones aquí establecidas y la autorización para el uso y otros tratamientos que aquí se describen. En todo caso, esta Política de Privacidad en ningún momento podrá interpretarse de forma alguna contraria a las leyes aplicables y a los derechos que le corresponden a sus Titulares. En la prestación de servicios de seguridad y vigilancia y en desarrollo de su objeto social **VIPERS LTDA**, ya sea de manera permanente u ocasional, podrá realizar la recolección, uso y tratamiento de Datos Personales de los clientes activos o inactivos, colaboradores activos o inactivos, estudiantes, médicos con relación comercial, representantes de entidades estatales, proveedores, contratistas o aliados comerciales (en adelante los "Titulares"), y en general de cualquier tercero que tenga relación comercial con **VIPERS LTDA**.

VIPERS LTDA como responsable del tratamiento de los Datos Personales, hará su mejor esfuerzo profesional por mantener bajo adecuados estándares de calidad, de protección y seguridad de la información, todos los Datos Personales que reciba, especialmente de Datos Sensibles. Así mismo, propenderá por garantizar que los Datos Personales y/o Datos Sensibles recolectados tengan la protección técnica y jurídica necesaria para garantizar su seguridad, integralidad, acceso y confidencialidad. Los Titulares autorizan expresamente a **VIPERS LTDA** para que éste almacene sus Datos Personales y/o Datos Sensibles de la forma que considere más oportuna y cumpla con la seguridad requerida para la protección de los Datos Personales de acuerdo con los estándares normales y razonables aplicables a empresas de seguridad y vigilancia como **VIPERS LTDA**.

Los Titulares autorizan a **VIPERS LTDA** para realizar el tratamiento de sus Datos Personales con las siguientes finalidades: (a) la prestación de servicios de seguridad y vigilancia; (b) el cumplimiento de protocolos técnicos para la prestación de servicios de seguridad y vigilancia; (c) el desarrollo de su objeto social; (d) el cumplimiento de la normatividad vigente; (e) propósitos educativos y académicos; (f) establecer comunicación con los Titulares para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente Política de Privacidad, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos; (g) enviar información sobre los productos o servicios comercializados por **VIPERS LTDA**. Así como, novedades, noticias, publicaciones y promociones propias o de terceros; (h) enviar información sobre programas propios y de terceros; (i) realizar estudios o investigaciones de mercado para uso académico o comercial; (j) ya sea directamente o a través de terceros desarrolle las actividades propias de su objeto social en cuanto a los procesos de selección de



personal, nómina y seguridad social; (j) gestión comercial, suscripción de contratos, registro de clientes en software de facturación y contabilidad para fines comerciales y tributarios; (k) gestión de proveedores; y (l) y directamente entre o a través de terceros: consultar, llevar a cabo trámites administrativos, enviar información comercial, solicitar diligenciamiento de encuestas, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, contactar, encuestar, compilar, intercambiar, publicar, auditar, actualizar y/o disponer de los Datos Personales que los Titulares suministren para incorporarlos en sus distintas Bases de Datos.

II. Definiciones.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado de los Titulares para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales;

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;

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 el Tratamiento de los Datos Personales;

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

III. Autorización de los Titulares.

Mediante el suministro voluntario de sus Datos Personales y/o Datos Sensibles en la forma señalada en la presente Política de Privacidad y en la autorización expresa verbal o por escrito, los Titulares autorizan expresa o inequívocamente a **VIPERS LTDA** para recolectar sus Datos Personales y Datos Sensibles y cualquier otra información que suministren, así como para realizar el tratamiento sobre sus Datos Personales, de conformidad con esta Política de Privacidad y la ley.

VIPERS LTDA solo usará, procesará y circulará los Datos Personales, Datos Sensibles y otra información de los Titulares para las finalidades descritas y para los tratamientos autorizados expresamente por los Titulares, en esta Política de



Privacidad o en las leyes vigentes. En adición con lo mencionado en otras cláusulas de la presente Política de Privacidad, los Titulares autorizan de manera expresa a **VIPERS LTDA** para la recolección, uso y circulación de sus datos personales y otra información para los siguientes propósitos y en las siguientes finalidades: (a) la prestación de servicios de seguridad y vigilancia; (b) el cumplimiento de protocolos técnicos para la prestación de servicios de seguridad y vigilancia; (d) el desarrollo de su objeto social; (d) el cumplimiento de la normatividad vigente; (e) propósitos educativos y académicos; (e) establecer comunicación con los Titulares para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente Política de Privacidad, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos; (f) enviar información sobre los productos o servicios comercializados por **VIPERS LTDA** y/o terceros . Así como, novedades, noticias, publicaciones y promociones propias o de terceros; (g) enviar información sobre programas propios y de terceros; (h) realizar estudios o investigaciones de mercado para uso académico o comercial; (i) ya sea directamente o a través de terceros desarrolle las actividades propias de su objeto social en cuanto a los procesos de selección de personal, nómina y seguridad social; (j) gestión comercial, suscripción de contratos, registro de clientes en software de facturación y contabilidad para fines comerciales y tributarios; (k) gestión de proveedores, y (l) directamente entre o a través de terceros: consultar, llevar a cabo trámites administrativos, enviar información comercial, solicitar diligenciamiento de encuestas, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, contactar, encuestar, compilar, intercambiar, publicar, auditar, actualizar y/o disponer de los Datos Personales que los Titulares suministren para incorporarlos en sus distintas Bases de Datos.

IV. Principios para el Tratamiento de Datos Personales por parte de VIPERS LTDA.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley 1581 de 2012, **VIPERS LTDA** aplicará, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de Datos Personales que realizará **VIPERS LTDA** es una actividad reglada que se sujetará a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento que realizará **VIPERS LTDA** obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, y los Titulares así lo reconocen;
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento de Datos Personales que realiza **VIPERS LTDA** se realiza con el consentimiento, previo, expreso e informado de los Titulares;



d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento de Datos Personales por parte de **VIPERS LTDA** se garantiza el derecho de los Titulares a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernen;

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento **VIPERS LTDA** se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución.

Los Datos Personales que serán objeto de tratamiento por parte de **VIPERS LTDA** salvo la información pública, no estarán disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme con la ley;

g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento parte de **VIPERS LTDA**, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para su seguridad, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales por **VIPERS LTDA** han sido obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

V. Tratamiento al Cual Serán Sometidos los Datos.

1. **VIPERS LTDA** Informa de manera expresa a los Titulares de Datos Sensibles que proporcionar la información sensible es meramente facultativa y no están obligados a entrega información relacionada con sus Datos Sensibles. Sin embargo, para la efectiva selección de personal, **VIPERS LTDA** recomienda a los Titulares proporcionar toda la información sensible o no que sea necesaria para una efectiva selección y.

2. Los Datos Personales y Datos Sensibles recolectados, dentro de los cuales podrán además encontrarse información médica y relativa a la salud, tienen como finalidad (a) la prestación de servicios de salud; (b) el cumplimiento de protocolos médicos y (c) la prestación de servicios de seguridad y vigilancia; (d) el cumplimiento de protocolos técnicos para la prestación de servicios de seguridad y vigilancia; (e) el desarrollo de su objeto social; (f) el cumplimiento de la



normatividad vigente; (g) propósitos educativos y académicos; (h) establecer comunicación con los Titulares para cualquier propósito relacionado con las finalidades que se establecen en la presente Política de Privacidad, ya sea mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y/o físicos; (i) enviar información sobre los productos o servicios comercializados por **VIPERS LTDA**. Así como, novedades, noticias, publicaciones y promociones propias o de terceros; (j) enviar información sobre programas propios y de terceros; (k) realizar estudios o investigaciones de mercado para uso académico o comercial; (l) ya sea directamente o a través de terceros desarrolle las actividades propias de su objeto social en cuanto a los procesos de selección de personal, nómina y seguridad social; (m) gestión comercial, suscripción de contratos, registro de clientes en software de facturación y contabilidad para fines comerciales y tributarios; (n) gestión de proveedores; y (o) directamente entre o a través de terceros: consultar, llevar a cabo trámites administrativos, enviar información comercial, solicitar diligenciamiento de encuestas, recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, contactar, encuestar, compilar, intercambiar, publicar, auditar, actualizar y/o disponer de los Datos Personales que los Titulares suministren para incorporarlos en sus distintas Bases de Datos.

3. **VIPERS LTDA** no verifica, ni asume la obligación de verificar la identidad de quien suministra sus Datos Personales o Datos Sensibles, como tampoco la vigencia, suficiencia y autenticidad de los Datos Personales o Datos Sensibles que éste proporcione sobre sí mismo, por tanto, **VIPERS LTDA** se excluye de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudieran generarse por la falta de veracidad, vigencia, suficiencia o autenticidad de la información. Esto incluye los daños y perjuicios que puedan generarse por suplantación de la identidad de un tercero.

4. La presente Política de Privacidad aplica para cualquier registro de Datos Personales y Datos Sensibles realizado en forma presencial, telefónica y/o virtual por los Titulares, para la vinculación a cualquier servicio o producto, especialmente para la prestación de servicios de seguridad y vigilancia y en los procesos de selección de personal.

6. El acceso de los Titulares a sus Datos Personales o Datos Sensibles objeto de tratamiento, es gratuito.

VI. Derechos de los Titulares de Datos Personales.

Conforme con lo establecido por la Ley, los Titulares de la información que manejen Los derechos de los Titulares a que hace referencia la presente Política de Privacidad, están contenidos en la Ley 1581 de 2012, y en el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013. En particular, son derechos de los Titulares según se establece en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales;



- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada;
- c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales; y
- f) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Los Titulares podrán en cualquier momento, acceder a los Datos Personales conservados por **VIPERS LTDA** y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos en caso de ser inexactos o estar incompletos, y a cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades señaladas en esta Política de Privacidad, cuando estén siendo utilizados para finalidades no autorizadas, o bien, oponerse simplemente al tratamiento de los mismos. La entrega de esta información es de carácter facultativa.

VII. Deberes de VIPERS LTDA.

- a. Garantizar a los Titulares, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente Política de Privacidad, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre a **VIPERS LTDA** sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;



- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información de los Titulares;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k. Adoptar 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;
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

VIII. Supresión de Datos Personales y Consulta de Datos Personales.

Si el Titular desea que sus datos sean suprimidos de las Bases de Datos del **VIPERS LTDA**, deberá manifestarlo en forma expresa directamente en la Calle 29 No 18-81 B/San José en la ciudad de Montería, Córdoba, o enviar comunicación física a la Calle 29 No 18-81 B/San José en la ciudad de Montería, Córdoba o mediante la solicitud expresa en el correo electrónico seguridadvipers@seguridadvipers.com. Una vez recibida la solicitud, en el término de treinta (30) días hábiles los Datos Personales serán suprimidos de las Bases de Datos de **VIPERS LTDA**.

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las Bases de Datos de **VIPERS LTDA**. Las consultas deberán formularse directamente a la Calle 29 No 18-81 B/San José en la ciudad de Montería, Córdoba, enviar comunicación física a la Calle 29 No 18-81 B/San José en la ciudad de Montería, Córdoba o mediante la solicitud expresa en el correo electrónico seguridadvipers@seguridadvipers.com. La consulta 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.

Para este efecto y, para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1377 de 2013, sobre Protección de Datos Personales, los Titulares reconocen y aceptan que fueron informados que tienen derecho en cualquier momento a acceder a sus Datos Personales, a que estos sean rectificadas, modificados, actualizados o a denegar su tratamiento, dirigiendo una comunicación escrita al correo electrónico seguridadvipers@seguridadvipers.com; o a la dirección física a la Calle 29 No 18-81 B/San José en la ciudad de Montería, Córdoba.

IX. Nuevos Usos.

VIPERS LTDA podrá solicitar autorización para el uso o circulación de los Datos Personales de los Titulares u otro tipo de información, para propósitos diferentes a los expresados en la presente Política de Privacidad, para lo cual publicará en cualquier medio público que estime conveniente según el caso, la información necesaria para que los Titulares expresen su consentimiento.

X. Vigencia.

VIPERS LTDA usará, tratará y almacenará los Datos Personales y Datos Sensibles recolectados hasta tanto cumpla con sus finalidades que en todo caso no será inferior a 80 años, y es este el alcance de la autorización que otorgan los Titulares.

XI. Modificaciones.

Sin perjuicio de los derechos constitucionales y las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, en especial las contenidas en la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 de 2013, **VIPERS LTDA** podrá modificar en cualquier momento esta Política de Privacidad. Tales modificaciones serán informadas a los Titulares través de cualquier otro mecanismo de difusión dirigida o masiva no dirigida.

XII. Propiedad Intelectual.

Las Bases de Datos, o los distintos tipos de repositorios electrónicos, son creaciones intelectuales sujetas a la protección del Derecho de Autor. **VIPERS LTDA** es el titular de las bases de datos que utiliza, para lo cual se sujeta plenamente a las normas sobre protección de Datos Personales y Habeas Data contenidas en la Ley 1581 de 2012, y el Decreto 1377 del 27 de junio de 2013. En consecuencia, **VIPERS LTDA** como titular de derechos sobre la base de datos, es el único que tiene la facultad para autorizar el uso, reproducción o disposición de la misma a terceros.



XIII. Medidas de Seguridad.

Las medidas de seguridad con las que cuenta **VIPERS LTDA** buscan proteger los datos de las personas en ellas incluidas, en aras de impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados. Para ello **VIPERS LTDA**, de forma diligente implementa medidas de protección humana, administrativa, jurídica y técnica que razonablemente están a su alcance. Los Titulares aceptan expresamente esta forma de protección y declaran que la consideran conveniente y suficiente para todos los propósitos.

De igual forma, los terceros contratados por el **VIPERS LTDA**, están igualmente obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.

Todo contrato del **VIPERS LTDA** con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluye un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la misma.

XIV. Persona o Área Responsable de la Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos.

VIPERS LTDA ha designado como persona responsable de velar por el cumplimiento de esta política a la Gerente General con el apoyo del área jurídica, quien designará en caso de cualquier petición, consulta o reclamo al encargado del tratamiento de los datos motivo de la solicitud para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico seguridadvipers@seguridadvipers.com

VII. Procedimiento para que el Titular pueda Conocer, Rectificar y Suprimir Información y Revocar la Autorización.

a) Consultas:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de **VIPERS LTDA** quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará a través del correo:

seguridadvipers@seguridadvipers.com



La consulta 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.

b) Reclamos:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **VIPERS LTDA** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a **VIPERS LTDA** por el correo electrónico seguridadvipers@seguridadvipers.com 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.

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.

2. Una vez recibido el correo con el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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.

EL PRESENTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DEL VIPERS LTDA QUEDA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL. DERECHOS RESERVADOS (C).