

POLÍTICAS Y REGLAMENTO

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 1 de 14

CONTENIDO

1. GLOSARIO
2. PARTICIPANTES
3. INSCRIPCIÓN
4. ACTUALIZACIÓN DE DATOS BÁSICOS
5. ¿CÓMO GANAR?
6. ¿CÓMO UTILIZAR LOS PUNTOS?
7. INTRASNFERIBILIDAD
8. RETIRO
9. REDES SOCIALES
10. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS
11. OTRAS DISPOSICIONES.
12. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

POLÍTICAS Y REGLAMENTO

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 2 de 14

1. GLOSARIO

- 1.1. LG CLUB:** Programa de fidelización creado por LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA. (en adelante LG), exclusivamente para los vendedores de los distribuidores de productos LG.
- 1.2. GRUPO PARTICIPANTES**
- A. DE PISO:** Este grupo está conformado por todos los vendedores de piso y los vendedores externos que hacen parte de los distribuidores debidamente inscritos en el programa **LG CLUB**.
- B. MAYORISTAS:** Este grupo está conformado por todos los vendedores mayoristas, los vendedores institucionales y administradores de las tiendas que hacen parte de los distribuidores debidamente inscritos en el programa **LG CLUB**. Este grupo gana puntos con un factor de liquidación menor al del grupo de participantes de piso, debido a su rol y esfuerzo para cada venta.
- C. MAYORITAS LG:** Este grupo está conformado por todos los vendedores mayoristas que según lo establecido y reportado por el distribuidor venden solo la marca LG y que hacen parte de los distribuidores debidamente inscritos en el programa LG CLUB.
- D. MOBILE MC:** Este grupo está conformado por todos los vendedores del canal de Mobile que hacen parte de los distribuidores debidamente inscritos en el programa LG CLUB.
- E. AIRES ACONDICIONADOS CAC:** Este grupo está conformado por todos los vendedores del canal de Aires Acondicionados, que hacen parte de los distribuidores debidamente inscritos en el programa LG CLUB.
- 1.3. DISTRIBUIDORES:** Empresas aliadas de LG, comercializadoras de los productos LG, en el canal Tradicional, canal CAC o canal Mobile.
- 1.4. CUENTA INDIVIDUAL:** Cada participante tendrá creada una cuenta individual en la página www.lgclubcolombia.com, en la cual podrá consultar el estado de sus puntos acumulados, redimidos y disponibles. Cuando el usuario ingresa por primera vez, deberá diligenciar un formulario con sus datos personales, correo electrónico, dirección de residencia, teléfono y celular, también deberá cambiar su contraseña por seguridad y leer y aceptar el presente reglamento como requisito para navegar en la página web.
- 1.5. PUNTOS:** Método de incentivo del programa LG CLUB, es decir, los vendedores inscritos en el programa acumulan puntos para realizar una redención por dinero.
- 1.6. SELL OUT:** Reporte de ventas mensual emitido por el distribuidor. En general, LG CLUB requiere un archivo en Excel con los siguientes campos, cédula del vendedor, nombres, apellidos, punto de venta, referencia LG vendida, cantidad y valor de la venta.
- 1.7. COORDINADOR DE INFORMACIÓN:** Persona que trabaja para la distribuidora y tiene el rol de enviar mensualmente el sell out a LG CLUB en el formato autorizado para cada distribuidor y al correo indicado para tal fin (lgclubcolombia@lge.com).

POLÍTICAS Y REGLAMENTO

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 3 de 14

- 1.8. KAM:** Gerente de cuenta regional de LG. Responsable del grupo de distribuidores inscritos al programa LG CLUB en cada regional (Centro, Eje Cafetero, Antioquia, Valle, Costa y Santander)
- 1.9. SUPERVISOR Y/O PROMOTOR:** Persona asignada por LG, encargada de controlar la ejecución de actividades ó eventos del programa LG CLUB en los Distribuidores inscritos de cada regional.

2. PARTICIPANTES

Los participantes del programa serán:

- A. Los vendedores debidamente inscritos en el programa **LG CLUB**, pertenecientes al grupo de participantes de piso, grupo de participantes mayoristas, grupo de participantes **CAC** y grupo de participantes MC.
- B. Los Coordinadores de información inscritos en el programa **LG CLUB**, responsables de cada distribuidora para remitir mensualmente la información de ventas.
* No podrán concursar gerentes o socios de Distribuidores.

3. INSCRIPCIÓN

Este proceso pasa por **4** etapas: Identificación, inscripción, información y confirmación.

- A. **Etapas de identificación:** El Coordinador de información de cada distribuidor debe enviar mensualmente la base de vendedores actualizada con las respectivas novedades de retiro o ingreso y los respectivos datos requeridos para inscripción (cédula, nombre, apellidos, tipo de vendedor, celular, e-mail, punto de venta y ciudad). Luego LG identifica los nuevos vendedores y verifica que no se encuentren inscritos en la base de datos de LG CLUB. En caso de estar inscritos se informa al Coordinador.
- B. **Etapas de inscripción:** LG CLUB procede a realizar el registro de los vendedores identificados como nuevos en la base de datos del programa. Para el vendedor la inscripción se hace efectiva dos (2) meses después de reportada la misma, es decir, si un vendedor se inscribe en el mes de septiembre, podrá ingresar a la página web en el mes de noviembre a consultar los puntos obtenidos por las ventas realizadas durante el mes de septiembre. Esto teniendo en cuenta que el sell out se recibe mes vencido.
- C. **Etapas de información:** LG CLUB se comunica con cada nuevo vendedor para informar la inscripción al programa, le confirma el usuario y contraseña necesaria para iniciar sesión en la página web www.lgclubcolombia.com y lo invita a ingresar para revisar su puntaje, entender el proceso de redención y comenzar a disfrutar de todos los beneficios.
- D. **Etapas de confirmación:** Los vendedores ingresan a la página web con el usuario y contraseña informados y deben diligenciar por primera vez un formulario de actualización de datos. Al final del formulario se encuentran publicados los términos y condiciones del programa, es responsabilidad del usuario leer, revisar y aceptar dichos términos para hacer efectiva su inscripción al programa y comenzar a navegar en la página web.

La inscripción al programa implica la aceptación del presente reglamento.

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 4 de 14

4. ACTUALIZACIÓN DE DATOS BÁSICOS

Los participantes son los únicos responsables de mantener actualizados sus datos básicos, tales como teléfonos de contacto, dirección y correo electrónico, para lo cual debe ingresar a la página web www.lgclubcolombia.com, en la sección Mi perfil que se despliega del menú Mi cuenta, en este formulario también pueden realizar el cambio de contraseña. De esta forma LG CLUB los mantendrá informados de todas las novedades del programa.

5. ¿CÓMO GANAR?

- Cada participante debe tener en cuenta que en LG CLUB un (1) punto es igual a un (1) peso.
- Los puntos se publicarán en la página web www.lgclubcolombia.com
- La publicación de puntos está sujeta al cumplimiento del distribuidor en el envío de los reportes de ventas mensualmente dentro de las fechas establecidas.
- Posterior a la publicación el participante puede ingresar a redimir los puntos definidos por LG para efectos del programa LG CLUB. Los puntos son definidos por LG CLUB, de acuerdo a la liquidación mensual y publicados en la página web, éstos pueden ser modificados o eliminados en cualquier momento, según las necesidades del programa LG CLUB.
- Los participantes del programa LG CLUB pueden ganar y acumular puntos por cualquiera de las formas que se indican a continuación:

5.1 POR LAS VENTAS

Cada vez que los vendedores vendan un producto LG, ganarán puntos de conformidad con la tabla de liquidación de puntos la cual está definida según el tipo de vendedor y el PVP (**Precio de venta al público**) correspondiente del mes. Es importante que en el reporte mensual de ventas que envía el Distribuidor a LG CLUB, estén registrados todos los modelos vendidos, de lo contrario, no serán tenidos en cuenta:

5.1.1. Porcentaje de liquidación de puntos por tipo de vendedor

La liquidación de puntos, se calcula de acuerdo al PVP (Precio de venta al público) que esté vigente para cada mes. La plataforma autorizada de LG CLUB calcula automáticamente dichos valores, estableciendo un puntaje por modelo y cantidad vendida.

Tipo de vendedor	Porcentaje de liquidación
Coordinador	0,002 (0.2%)
Mayorista	0,0013 (0.13%)
Mobile	0,005 (05%)
Piso	0,0018(0.18%)

Estos puntos serán publicados mensualmente en la página web www.lgclubcolombia.com y podrán ser consultados en la sección Extracto, donde se observa el total de puntos acumulados en el mes con el detalle de los productos LG vendidos y el puntaje obtenido por cada venta.

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 5 de 14

Cada participante de acuerdo a su clasificación de tipo de vendedor, podrá consultar el respectivo puntaje que obtiene por la venta de cada producto.

Es responsabilidad de cada distribuidora suministrar a LG la información de tipo de vendedor de cada participante.

5.1.2. Tiempo de publicación de puntos:

Los participantes, podrán ingresar al sistema y revisar su puntaje dos (2) meses posteriores al que hicieron su venta, es decir, que si el vendedor solicita su inscripción en el mes de octubre, debe tener en cuenta que LG recibe el reporte de ventas mes vencido, por lo tanto las ventas de Julio se reciben durante el mes Agosto, de esta manera el vendedor podrá consultar los puntos de Julio hasta el mes de Septiembre, después de confirmada la publicación de los mismos en la página web. Lo anterior siempre y cuando el Coordinador de Información del distribuidor al que pertenece, cumpla con el envío del reporte de ventas mensual dentro de los primeros ocho (8) días de cada mes).

5.1.3. Fechas de liquidación y publicación de puntos

LG CLUB se reserva el derecho de no tener cumplimiento con las fechas de liquidación y publicación de puntos, y en cualquier momento podrá determinar si es necesario modificar el puntaje de un participante, en caso de identificar errores en el **SELL OUT** reportado por el Distribuidor.

Así mismo, en caso que **LG CLUB** identifique que un participante tiene publicado un puntaje incorrecto y se haya registrado una redención pero aún no se ha realizado la transferencia de puntos, se procede a informar al participante la cancelación de la misma y el ajuste del puntaje.

5.1.4. Expiración de Puntos

Los puntos que un vendedor acumule en un (1) mes, expiran seis (6) meses después al mes en que fueron acumulados. La única excepción a esto es que durante el último mes haya redimido un valor igual o superior a los puntos acumulados en ese periodo.

Ejemplo: Si un vendedor acumula 100.000 puntos, mes a mes, de julio a diciembre del 2017. En enero de 2018 expirarían los puntos que ganó en julio de 2017, a menos que durante este periodo hubiera redimido una cantidad igual o superior a los 100.000 puntos que acumuló en julio de 2017.

El periodo de expiración de puntos en LG CLUB está sujeto a modificaciones, si esto llegará a suceder, el programa informará con mínimo un (1) mes de anticipación a los participantes, para que procedan a redimir su puntaje.

5.2 POR CAPACITACIONES Y ENTRENAMIENTO:

Cada vez que el vendedor ingrese a un entrenamiento virtual y apruebe la evaluación, recibirá una cantidad de puntos definida por LG CLUB. Los puntos a ganar se definirán de acuerdo a la dificultad de cada módulo de entrenamiento.

5.3 POR LOS LOGROS EN LAS CAMPAÑAS Y CONCURSOS:

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 6 de 14

Cada vez que un vendedor cumpla con los objetivos de una campaña o concurso podrá ganar puntos de acuerdo a las reglas especiales de dicha campaña o concurso.

5.4 PARTICIPACIÓN EN CAMPAÑAS:

- Los vendedores ganan un puntaje por modelos vendidos, cuando hay campañas tienen la posibilidad de triplicar o quintuplicar sus puntos de acuerdo a Términos y condiciones de dicha campaña.
- Para la participación en campañas que realice LG CLUB, el vendedor debe verificar su inscripción en el programa LG CLUB. Si por algún motivo no está inscrito y no ha sido reportado en las base de datos que envía el Distribuidor, es su responsabilidad notificar la inscripción por cualquiera de las siguientes formas:
 - A. Solicitando la inscripción al Coordinador de información de su Distribuidor.
 - B. Solicitando la inscripción al Supervisor LG de la región o al Promotor LG.
 - C. Puede enviar todos sus datos de inscripción al correo lgclubcolombia@lge.com por medio del buzón de sugerencias de la página web y un agente lo contactará.
 - D. Puede comunicarse directamente con la línea gratuita de servicio al cliente 018000423738
- Solo una vez confirmado el registro en LG CLUB el participante empezará a sumar puntos con LG CLUB. Lo anterior siempre y cuando el Distribuidor reporte mensualmente las ventas del participante de acuerdo al momento en qué se notificó su inscripción a LG CLUB.

5.5 POR EL ENVÍO DE LA INFORMACION DE VENTAS:

Cada vez que el Coordinador de Información envíe el reporte de ventas en el formato correcto y dentro de las fechas estipuladas, ganará puntos. Estos puntos serán asignados de acuerdo a lo siguiente:

- a. Puntos mensuales dados a coordinadores de información por envío oportuno y completo de SELL OUT:
 - Si envía la información en los tres (3) primeros días hábiles, será acreedor de 50.000 puntos.
 - Si envía la información en el cuarto ó quinto día hábil será acreedor de 30.000 puntos.
 - Si envía la información en el sexto o séptimo día hábil será acreedor de 20.000 puntos.
 - Si envía la información en el octavo día hábil hasta el último día del mes será acreedor de 10.000 puntos.
- b. El SELL OUT debe ser enviado directamente por la distribuidora máximo en los quince (15) primeros días de cada mes, para este efecto se guardará copia del email para soportar solicitudes futuras respecto al puntaje.
- c. Si el SELL OUT es enviado con errores o problemas de formato, no se tendrá en cuenta la fecha de envío para la asignación de sus puntos. Solo se asignarán puntos si el SELL OUT está en correcto estado y de acuerdo a la fecha de su envío correcto.
- d. Es responsabilidad de la distribuidora el envío de reporte de ventas en el formato indicado, campos requeridos en el programa y cédulas de los vendedores bien diligenciadas.

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 7 de 14

- e. Es responsabilidad del participante verificar que sus ventas estén siendo reportadas en el informe que envía el Coordinador encargado de su distribuidor a LG CLUB.
- f. Si lo anterior se cumple, LG CLUB procede a aceptar el reporte e inicia su proceso de liquidación y publicación de puntos.

6. ¿CÓMO UTILIZAR LOS PUNTOS?

A. REDENCIÓN

- a) Sólo podrán redimir puntos los participantes que estén vinculados con algún distribuidor y estén debidamente inscritos en el programa.
- b) En el momento en que un participante realiza una redención en la página web www.lgclubcolombia.com, ésta ingresa en un proceso de validación y autorización por parte de LG CLUB. Por lo cual, durante este proceso **LG CLUB** puede verificar y si identifica que la redención realizada por un participante no es válida, ésta puede ser cancelada.
- c) Para cualquiera de las acciones mencionadas anteriormente, LG CLUB hará previa comunicación al participante justificando el cambio o la cancelación.
- d) Una vez confirmada la redención por el participante por medio de la página web, no se aceptan cambios o devoluciones de puntos.
- e) Para cualquier inquietud en el proceso de redención pueden comunicarse con la línea de servicio al cliente 018000423738
- f) LG se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las formas de redención de los puntos, notificando a sus participantes cuando sea efectivo dicho cambio.

B. REDENCIÓN PUNTOS EN TARJETA DÉBITO

- a) Los participantes de LG CLUB podrán solicitar su tarjeta débito por medio de la página web, para lo cual deberán tener un puntaje mínimo de 3.000 puntos en sus cuentas para adquirirla y para asumir el costo del transporte al destino en el que se encuentren. El puntaje de expedición es notificado por LG CLUB en el formulario de solicitud.
- b) Para el uso de las tarjetas los participantes deberán activarla por medio de la página web y se les exigirá la confirmación de algunos datos para efectos de seguridad.
- c) Una vez activa la tarjeta, las redenciones o recargas solicitadas por medio de la página están sujetas a verificación de LG CLUB.
- d) Las tarjetas paycard del Banco Helm están parametrizadas por cajero y tienen derecho a un (1) retiro al mes gratuito. Estos exentos aplican únicamente en cajeros Servibanca, si exceden este retiro el participante tendría que asumir un costo adicional dependiendo de la red. Así mismo, las tarjetas están sometidas al estricto cumplimiento de las políticas de uso que establezcan su Banco emisor.
- e) En caso de requerir realizar consultas de saldo o movimientos, pueden hacerlo por medios gratuitos como internet en la página <http://www.redebanmulticolor.com.co> ó la línea

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 8 de 14

telefónica de Redeban (051) 3323200 Opc. 2, ya que si estas consultas las llegarán a realizar por cajero tendrían un costo dependiendo de la red.

- f) Por lo tanto, si por algún motivo el usuario realiza retiros adicionales a los permitidos, ingresa la tarjeta por cajero para consultas de saldo o si las transacciones no son exitosas, se cobrará una comisión de acuerdo al cajero en donde la ingresó. Estos costos serán notificados a los participantes en los términos del servicio de redención publicados en la página web www.lgclubcolombia.com
- g) El participante no requiere saldo mínimo en la tarjeta y además el saldo no tiene vencimiento, por lo que podrá recargar su tarjeta y decidir en qué momento utilizar el saldo para compras o retiros.
- h) Por otra parte, si el usuario llegara a perder el plástico, a olvidar su clave, deteriorar la banda o si sufre un robo, debe reportarla a Redeban al 018000 912 912 ó (051) 3323200 Opc. 7 por pérdida para que procedan a bloquear la tarjeta, y solicitar una reexpedición de esta, los usuarios recibirán el nuevo plástico con el dinero que tenía menos el valor del plástico (valor que será definido por el Banco emisor). Así mismo, por seguridad es importante informar a LG CLUB para inactivarla, por lo cual debes ingresar por medio de la página web a la sección “Reporte aquí la pérdida de su tarjeta LG CLUB”.

C. PROCESO DE REDENCIÓN

En el momento de finalizar la redención en la tarjeta débito LG CLUB, se descontará al participante de sus puntos disponibles el costo de la transferencia, este costo es notificado en la página web en el proceso de Recarga de tarjeta, por lo tanto, el valor que podrá cargar en su tarjeta débito será igual al valor total de puntos disponibles menos el costo de la transferencia.

LG CLUB recomienda realizar una transferencia mensual después de publicados los puntos para recibir un mayor beneficio o el participante podrá acumular sus puntos y redimirlos teniendo en cuenta la fecha de su expiración.

- a) Tiempo de transferencia: La recarga de la tarjeta será efectuada en 10 días hábiles después de haber sido autorizada su redención.
- a) LG CLUB no se hace responsable por la pérdida de la tarjeta, es responsabilidad del participante reportarla a Redeban para su bloqueo y reexpedición.
- b) El participante y usuario de la tarjeta es el único responsable del manejo de los importes de la tarjeta débito.
- c) El método de redención de puntos en tarjeta débito, estará sujeto a la vigencia del contrato HELM con LG Electronics. En caso de terminación o cancelación del contrato, se notificará a los participantes este hecho y los cambios a los que hubiere lugar en la forma de redención de puntos.

D. INTRASNFERIBILIDAD

POLÍTICAS Y REGLAMENTO

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 9 de 14

- a. Los beneficios y puntos son personales e intransferibles.
- b. Lo anterior no aplica para redención de puntos a través de tarjeta débito, puesto que como se establece en el punto 5 del presente reglamento, el participante puede redimir sus puntos por dinero en efectivo.

7. RETIRO

El participante inscrito al programa en cualquier momento puede decidir retirarse, para lo cual deberá informar a **LG CLUB** para ser eliminado de la base de datos

Un vendedor debe ser desactivado del programa **LG CLUB** cuando se registra inactividad por un periodo de más de 4 meses, es decir, que si el vendedor registró ventas en el sell out del mes de enero pero en febrero, marzo, abril y mayo no le reportaron ventas ni con su distribuidora original ni con ninguna otra, entonces perderá sus puntos acumulados. Un (1) mes antes de la inactivación se emitirá un correo informando sobre la cancelación de sus puntos

Por lo tanto, en caso que un participante sea retirado por **LG CLUB**, tendrá treinta (30) días calendario para redimir los puntos acumulados a la fecha. Vencido este término el perderá los puntos que le corresponden, a menos que ingrese en dicho plazo a otro Distribuidor autorizado y haya reportado a **LG CLUB** del cambio.

LG CLUB se reserva el derecho de retirar un participante o un distribuidor en cualquiera de los siguientes casos:

- a. El distribuidor reporta que el participante ya no labora.
- b. El distribuidor o participante reporta que ya no vende productos LG
- c. El participante registra inactividad de ventas por un periodo de más de 4 meses.
- d. **LG CLUB** identifica que el distribuidor ya no compra directamente a LG.

LG CLUB se reserva el derecho de excluir del programa al(los) participante(s) a quien(es) se le(s) compruebe suplantación, falsedad o fraude en los datos suministrados en los formularios de la página web.

8. SOLUCIÓN DE DIFERENCIAS

- Cualquier interpretación o diferencia que pudiere generarse sobre el presente reglamento, será dirimido por un Comité conformado por el líder de IMC, líder del departamento jurídico y presidente de LG.
- Ante cualquier duda sobre la aplicación de un criterio para solucionar un conflicto presentado, deberá primar la buena fe y el sentido del programa.

9. OTRAS DISPOSICIONES.

- Este reglamento podrá ser actualizado o modificado en cualquier momento. Para efectos de su aplicación, regirá la versión disponible en la página del programa.
- LG, se reserva el derecho de interrumpir, modificar o finalizar el programa, informando a los participantes con un tiempo no inferior a 10 días calendario contados a

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 10 de 14

partir de la fecha en que se realice una comunicación formal por medio de la página web www.lgclubcolombia.com.

- El participante acepta indemnizar, defender y mantener indemne a LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA y a sus socios, accionistas, personal y compañías afiliadas ante cualquier responsabilidad, pérdida, reclamación y gasto, incluyendo honorarios y gastos razonables, en relación con una violación de estos términos.
- Al finalizar el programa, los participantes tendrán 30 días calendario para hacer todas las redenciones de puntos. Los puntos sobrantes serán retirados de la cuenta individual de cada participante.
- Este reglamento se complementa con condiciones y mecánicas del programa se encuentran en el catálogo que se ha entregado a todos los participantes, el cual se encuentra la página Web del programa y hace parte integral del presente reglamento.

10. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El presente documento establece las Políticas de Tratamiento de Datos Personales de **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** y el manejo de sus bases de datos, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, en el cual se describen los mecanismos por medios de los cuales **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** garantiza el manejo adecuado de los datos personales recolectados en sus bases de datos, asegurando el efectivo ejercicio de los derechos de los titulares de la información.

RESPONSABLE

Sociedad: LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA
Dirección: CRA 11. No.94ª -34 – BOGOTÁ
Teléfono: 8964000
Correo electrónico: datospersonales.cb@lge.com

DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea 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;

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.

PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 11 de 14

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar 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 a la presente ley;

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva 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 presente ley y en los términos de la misma.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

En desarrollo de su objeto social, de los contratos de trabajo suscritos con sus trabajadores, del mantenimiento de vínculos comerciales, **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** podrá dar tratamiento a los datos personales para:

- Proveer servicios y productos.
- Informar sobre nuevos productos.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.
- Informar sobre cambios en productos
- Evaluar la calidad de productos
- Desarrollar actividades promocionales.
- Comunicarse con el titular de la información en respuesta a formularios de registro puestos a disposición como "Contacto " o cualquier otro tipo de formulario.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, - vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos, eventos y/o

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 12 de 14

promociones de tipo comercial, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.

- Compartir la transferencia y transmisión de datos personales a terceros para fines relacionados con la operación de **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA.**

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Está prohibida la Transferencia de Datos Personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de Datos Personales. Se entienden países seguros aquellos que cumplan con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio. Salvo de manera excepcional se permite la Transferencia cuando:

- El Titular lo haya autorizado de manera expresa e inequívoca para la transferencia.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

ÁREA RESPONSABLE

Toda petición, queja o reclamo relacionado con el manejo de datos personales, en virtud de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, deberá enviarse a:

Sociedad: LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA

Área: Jurídica

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 13 de 14

Dirección: CRA 11. No.94ª -34 – BOGOTÁ

Correo electrónico: datospersonales.cb@lge.com

Teléfono: 8964000

PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN EJERZAN SUS DERECHOS

Consultas. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA**. Previa solicitud del mismo, la cual será atendida en un plazo máximo de diez (10) hábiles contados a partir de la fecha de recibo. En el evento de no ser posible atender la solicitud en dicho término, se informará al interesado dentro del mismo término, expresando los motivos que dan lugar a la imposibilidad, al igual que la fecha en que se dará respuesta, la cual no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Reclamos. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo ante **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** 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.
- 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.
- 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.

Rectificación y actualización de datos: **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados. Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico datospersonales.cb@lge.com o en medio físico dirigido al área jurídica la documentación que sustenta su reclamación.
- **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos beneficien al titular.

POLÍTICAS Y REGLAMENTO

FECHA ACTUALIZACIÓN	VIGENCIA	VERSIÓN NO.	HOJA NO.
24/07/2017	2017	9	Página 14 de 14

En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato: Los Titulares podrán en todo momento solicitar a **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** como responsable del tratamiento la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

INFORMACIÓN DE MENORES DE 13AÑOS.

Recopilación y uso de información de niños menores de 13 años. **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** no recopila ni solicita información personal de cualquier persona menor de 13 años ni permite que esas personas hagan uso de los sitios web. Si usted es menor de 13 años por favor no intente registrarse en el sitio o enviar cualquier información personal.

CAMBIOS A LA PRESENTE POLÍTICA.

LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA se reserva el derecho a modificar esta política de privacidad bajo su propia discreción. Cuando **LG ELECTRONICS COLOMBIA LTDA** lo haga, también actualizará la fecha de "última actualización" de esta política de privacidad

VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La presente política de tratamiento de datos personales estará vigente a partir de su publicación.