

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CLÉ LAB S.A.S.

Versión 2.0 | Bogotá D.C., 2026 | NIT 902.040.229-9

CLÉ LAB S.A.S. está comprometida con la protección de los datos personales de sus usuarios, clientes y aliados, en cumplimiento del derecho constitucional al Habeas Data consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia. Esta Política informa cómo recolectamos, usamos, almacenamos y protegemos su información personal.

1. Identificación del Responsable del Tratamiento

CLÉ LAB S.A.S., sociedad por acciones simplificada identificada con NIT 902.040.229-9, domiciliada en Bogotá D.C. (Colombia), actúa como Responsable del Tratamiento de Datos Personales en el desarrollo de su objeto social como plataforma tecnológica de intermediación de beneficios, asistencias y bienestar.

Datos de contacto:

- Correo de datos personales: privacidad@clelab.co
- Correo general: juan.guevara@clelab.co
- Teléfono: +57 320 345 10 37
- Sitio web: www.clelab.co
- Domicilio: Bogotá D.C., Colombia

Esta Política se expide en cumplimiento de: el artículo 15 de la Constitución Política; la Ley 1266 de 2008; la Ley 1581 de 2012; los Capítulos 25 y 26 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; la Resolución 001 de 2022 de la SIC; y las demás normas que las modifiquen, complementen o adicionen.

2. Marco Normativo y Ámbito de Aplicación

Esta Política aplica a todos los datos personales recolectados, almacenados, usados, circulados o suprimidos por CLÉ LAB en el desarrollo de sus actividades, sobre los siguientes titulares:

- Usuarios finales de la plataforma y programas de beneficios.
- Representantes legales, contactos y empleados de empresas clientes.
- Proveedores, aliados comerciales y colaboradores independientes.
- Prospectos, visitantes y personas que interactúen con CLÉ LAB por cualquier canal digital o presencial.

CLÉ LAB actúa en las siguientes calidades según el contexto del tratamiento:

- Responsable del Tratamiento: cuando define los fines y medios del tratamiento de datos.
- Encargado del Tratamiento: cuando actúa por encargo de clientes empresariales para administrar datos de sus empleados o usuarios finales, bajo las instrucciones del Responsable.

3. Definiciones

Para los efectos de esta Política, los siguientes términos tienen el significado que se indica:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para que CLÉ LAB realice el Tratamiento de sus Datos Personales.
- **Base de Datos:** conjunto organizado de Datos Personales objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas determinadas o determinables.
- **Dato Público:** dato que no tiene carácter privado, semiprivado ni sensible. Incluye nombre, profesión, calidad de comerciante y datos de registros públicos.
- **Dato Sensible:** dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia sindical, datos de salud, vida sexual y datos biométricos.
- **Encargado del Tratamiento:** persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable.
- **Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica que decide sobre la Base de Datos y el Tratamiento de los Datos Personales. CLÉ LAB es el Responsable.
- **SIC:** Superintendencia de Industria y Comercio, Autoridad Colombiana de Protección de Datos Personales.
- **Titular:** persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** envío de Datos Personales a un receptor que es a su vez Responsable, dentro o fuera de Colombia.
- **Transmisión:** comunicación de Datos Personales a un Encargado que los trata en nombre del Responsable.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre Datos Personales, incluyendo recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión.

4. Principios Aplicables al Tratamiento

CLÉ LAB estructura su Política de Datos siguiendo los principios establecidos en el Título II de la Ley 1581 de 2012:

Principio de Legalidad

El Tratamiento de Datos se sujeta a la normativa vigente en Colombia.

Principio de Finalidad

Los Datos se recolectan y tratan con finalidades legítimas, informadas al Titular.

Principio de Libertad

El Tratamiento solo se realiza con autorización previa, expresa e informada del Titular, o en los casos exceptuados por la Ley.

Principio de Veracidad o Calidad

La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Principio de Transparencia

El Titular tiene derecho a conocer en cualquier momento la existencia y el uso de sus Datos Personales.

Principio de Acceso y Circulación Restringida

Los Datos solo podrán ser tratados por personas autorizadas por el Titular o por la Ley. Su difusión será restringida conforme a su naturaleza.

Principio de Seguridad

CLÉ LAB implementa las medidas técnicas, administrativas y organizativas necesarias para proteger los Datos contra adulteración, pérdida, acceso o uso no autorizado.

Principio de Confidencialidad

Las personas que intervengan en el Tratamiento están obligadas a guardar reserva sobre los Datos, incluso después de finalizada su vinculación con CLÉ LAB.

5. Categorías de Datos Personales Recolectados

Según el tipo de titular, CLÉ LAB podrá recolectar las siguientes categorías:

Datos de identificación

- Nombre completo, número de documento de identidad, empresa empleadora, cargo, área y fecha de nacimiento.

Datos de contacto

- Correo electrónico, número de teléfono o celular, dirección de residencia o de trabajo, ciudad.

Datos laborales y demográficos

- Género, edad, ciudad, antigüedad, tipo de vinculación laboral (cuando aplique a la relación con la empresa cliente).

Datos transaccionales y de uso

- Historial de uso de la plataforma, redención de beneficios, categorías consultadas, frecuencia de uso y preferencias declaradas.
- Datos de navegación, dispositivo, IP, registros de interacción con el chatbot y herramientas digitales.

Datos derivados

- Segmentaciones, perfiles de consumo y modelos analíticos generados a partir del uso de la plataforma mediante herramientas de datos e inteligencia artificial.

⚠ CLÉ LAB no recolectará Datos Sensibles (origen étnico, datos de salud individualizados, vida sexual, creencias religiosas o políticas, datos biométricos) salvo que exista autorización expresa e informada del Titular y una finalidad legítima que lo justifique. En ningún caso se tratarán datos sensibles de menores de edad sin autorización de sus representantes legales.

6. Finalidades del Tratamiento

CLÉ LAB trata los Datos Personales de sus titulares conforme a las siguientes finalidades:

Finalidades operativas y de prestación del servicio

- Gestionar el registro, activación y administración de los programas de beneficios, asistencias y bienestar.
- Validar la identidad del Titular y prevenir el fraude, la suplantación y el uso indebido de la plataforma.
- Generar, administrar y dar seguimiento a cupones, convenios y accesos a servicios contratados.
- Coordinar la prestación de servicios con Proveedores Aliados.
- Enviar comunicaciones operativas: confirmaciones, activaciones, renovaciones, cambios en el servicio y notificaciones de seguridad.
- Atender solicitudes, peticiones, quejas y reclamos (PQRS) de los Titulares.
- Gestionar procesos de facturación, cobro y pagos relacionados con los planes contratados.

Finalidades analíticas, de mejora y comerciales

- Realizar análisis estadísticos y de comportamiento de uso para mejorar los servicios ofrecidos.
- Segmentar audiencias y diseñar comunicaciones personalizadas, utilizando información anonimizada, agregada o pseudonimizada que no permite la identificación directa del Titular.
- Desarrollar nuevos productos, funcionalidades y servicios.
- Medir la efectividad de campañas y programas de bienestar.
- Efectuar encuestas de satisfacción y estudios de mercado.

Finalidades tecnológicas y de seguridad

- Ejecutar procesos automatizados y herramientas de inteligencia artificial con los salvaguardas que establece la normativa aplicable.
- Mejorar el funcionamiento de la plataforma, herramientas de atención al cliente y experiencia de usuario.
- Prevenir fraudes, accesos no autorizados, ciberataques y otras actividades ilícitas en la plataforma.

Finalidades legales y regulatorias

- Cumplir obligaciones legales, contractuales, tributarias y contables aplicables a CLÉ LAB.
- Atender requerimientos de autoridades administrativas, de inspección, vigilancia y control, y autoridades judiciales.
- Consultar y verificar Datos en listas de control de riesgo, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo (SARLAFT, OFAC y similares), cuando sea aplicable en el contexto de la relación con empresas clientes.
- Reportar a autoridades competentes cuando exista obligación legal.

CLÉ LAB no vende datos personales individualizados a terceros. Las comunicaciones de aliados comerciales se realizan exclusivamente con datos anonimizados o pseudonimizados que no permiten la identificación directa del Titular.

Finalidades por tipo de Titular**a) Usuarios finales de la plataforma**

- Activación y administración del plan contratado.
- Envío de comunicaciones operativas y de bienestar personalizadas.
- Análisis de uso para mejorar la experiencia y proponer beneficios relevantes.
- Prevención de fraude en el uso de cupones y beneficios.

b) Representantes y contactos de empresas clientes

- Gestión de la relación comercial y contractual.
- Administración de usuarios corporativos y reportes de uso del programa.

- Facturación, cobro y cumplimiento de obligaciones contractuales.
- Consulta en listas de control de riesgo (SARLAFT, OFAC y similares) en el proceso de vinculación como cliente.

c) Proveedores y aliados comerciales

- Gestión de la relación contractual y operativa.
- Pagos, facturación y cumplimiento de obligaciones contractuales.
- Verificación de requisitos jurídicos, técnicos y financieros.
- Consulta en listas de control de riesgo cuando aplique.
- Atención de solicitudes y reclamos relacionados con la prestación del servicio.

7. Perfilamiento y Decisiones Automatizadas

CLÉ LAB podrá realizar procesos de análisis comportamental y perfilamiento a partir del uso de la plataforma, con la finalidad de mejorar la experiencia del usuario y personalizar los beneficios y comunicaciones ofrecidas.

Conforme a la Resolución 001 de 2022 de la SIC, el Titular tiene derecho a:

- Conocer la lógica general de los procesos de decisión automatizada que le afecten directamente.
- Solicitar una revisión humana de las decisiones automatizadas cuando estas tengan efectos significativos sobre sus derechos o intereses.
- No ser objeto exclusivamente de decisiones basadas en tratamiento automatizado cuando dichas decisiones le generen efectos jurídicos o impactos relevantes, salvo autorización expresa.

8. Transferencia y Transmisión de Datos Personales

En el desarrollo de su objeto social, CLÉ LAB podrá compartir Datos Personales con las siguientes categorías de destinatarios:

Encargados del tratamiento (Transmisión)

- Proveedores de salud, asistencias, exequias, beneficios y movilidad aliados, para la prestación de los servicios contratados.
- Proveedores tecnológicos (almacenamiento en la nube, herramientas CRM, plataformas de comunicación, analítica de datos).
- Procesadores de pago y pasarelas de transacciones.

Todos los encargados deberán suscribir acuerdos de transmisión que garanticen el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el nivel de protección equivalente al exigido en Colombia.

Terceros responsables (Transferencia)

- Autoridades administrativas, de control y vigilancia, y autoridades judiciales, cuando medie orden legal.
- Otros Responsables del Tratamiento en los casos autorizados expresamente por el Titular o permitidos por la Ley.

CLÉ LAB no realizará transferencias internacionales de datos sin verificar que el país destinatario ofrezca niveles adecuados de protección o sin contar con la autorización expresa del Titular, conforme al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y el Capítulo 26 del Decreto 1074 de 2015.

9. Conservación de los Datos Personales

Los Datos Personales se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir la finalidad para la cual fueron recolectados, y durante el tiempo adicional exigido por obligaciones legales, contractuales, tributarias o regulatorias.

Como regla general:

- Datos de usuarios activos: durante la vigencia de la relación contractual.
- Datos posteriores a la terminación del contrato: hasta diez (10) años, salvo que el Titular solicite supresión anticipada y no exista impedimento legal.
- Datos de prospectos sin contratación: hasta dos (2) años desde el último contacto.
- Datos de transacciones y facturación: el período mínimo exigido por la normativa tributaria y contable colombiana.

Una vez cumplida la finalidad y sin obligación legal de conservarlos, los Datos Personales serán suprimidos de las Bases de Datos de CLÉ LAB de manera segura.

10. Derechos del Titular

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene los siguientes derechos:

- Conocer los Datos Personales que CLÉ LAB tiene sobre él, el Tratamiento que se les da y el origen de los mismos.
- Actualizar y rectificar sus Datos cuando sean inexactos, desactualizados, incompletos o induzcan a error.
- Solicitar la supresión de sus Datos cuando no exista obligación legal o contractual de conservarlos, o cuando el Tratamiento no se ajuste a los principios y finalidades de esta Política.
- Revocar la autorización de tratamiento para las finalidades basadas en consentimiento, sin que ello afecte la legalidad del tratamiento previo.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a CLÉ LAB.
- Ser informado sobre el uso dado a sus Datos, previa solicitud.
- Acceder gratuitamente a sus Datos una vez al mes y cada vez que existan modificaciones sustanciales a esta Política.
- Presentar quejas ante la SIC por infracciones a la normativa de protección de datos.
- Conocer la lógica de las decisiones automatizadas que le afecten y solicitar revisión humana.

11. Procedimiento para Consultas y Reclamos

En cumplimiento de los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, CLÉ LAB garantiza a los Titulares, sus representantes, apoderados o causahabientes el derecho a presentar consultas y reclamos sobre sus Datos Personales.

Canal de atención:

- Correo electrónico: privacidad@clelab.co
- Asunto del correo: indicar si se trata de una "Consulta" o un "Reclamo".
- Información requerida: nombre completo, número de identificación, datos de contacto, descripción del derecho a ejercer y documentos de soporte cuando aplique.

a) Consultas

El Titular podrá consultar los Datos que reposen en las Bases de Datos de CLÉ LAB. La solicitud será analizada para verificar la identidad del Titular o su representante.

CLÉ LAB atenderá las consultas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de recibo. Si no es posible atenderla en ese plazo, se informará al interesado los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

b) Reclamos (actualización, corrección, supresión o revocatoria)

El reclamo debe presentarse por escrito al correo privacidad@clelab.co, indicando: nombre completo, datos de contacto, descripción del derecho a ejercer y documentos de soporte. Si el reclamo está incompleto, CLÉ LAB requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane. Si transcurren dos (2) meses sin respuesta del Titular, se entenderá desistido el reclamo.

CLÉ LAB atenderá el reclamo en un término máximo de quince (15) días hábiles. Si no es posible atenderlo en ese plazo, se informará al interesado los motivos, sin superar ocho (8) días hábiles adicionales.

12. Supresión de Datos Personales

El Titular tiene derecho a solicitar la supresión de sus Datos Personales cuando:

- Considere que no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y finalidades de esta Política y la Ley.
- Hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Haya superado el período necesario para el cumplimiento de las finalidades.
- Haya revocado la autorización de tratamiento y no exista fundamento legal alternativo.

La supresión no procederá cuando:

- Exista obligación legal, contractual o regulatoria de conservar los Datos.
- La eliminación pueda obstaculizar actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, investigación de delitos o sanciones administrativas.
- Los Datos sean necesarios para proteger intereses jurídicos del propio Titular.
- Los Datos correspondan a soportes contables que la Ley exige conservar.

En los casos en que la supresión no sea procedente, CLÉ LAB informará al Titular los motivos de la negativa.

13. Medidas de Seguridad

CLÉ LAB implementa medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables para proteger los Datos Personales contra adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado, incluyendo:

- Controles de acceso basados en roles y principio de necesidad de conocimiento.
- Cifrado de datos en tránsito y en reposo cuando sea aplicable.
- Acuerdos de confidencialidad con colaboradores y Encargados que accedan a Datos.
- Procedimientos de respuesta ante incidentes de seguridad y notificación a la SIC cuando corresponda conforme al artículo 17 literal f) de la Ley 1581 de 2012.
- Evaluaciones periódicas de seguridad de la plataforma y sistemas de información.

CLÉ LAB también es responsable de garantizar que los Encargados del Tratamiento con quienes comparte Datos implementen medidas de seguridad equivalentes.

14. Base Legal del Tratamiento

El Tratamiento de Datos por parte de CLÉ LAB se realiza con fundamento en alguna de las siguientes bases legales:

- Autorización previa, expresa e informada del Titular, otorgada al registrarse o usar la plataforma.
- Ejecución de relación contractual o precontractual con el Titular o su empresa empleadora.
- Cumplimiento de obligación legal aplicable a CLÉ LAB.
- Interés legítimo de CLÉ LAB, cuando no prevalezca sobre los derechos fundamentales del Titular, con los salvaguardas correspondientes.

Para el tratamiento con fines de comunicaciones comerciales, perfilamiento y segmentación de audiencias, CLÉ LAB requerirá autorización expresa del Titular, revocable en cualquier momento sin afectar la legalidad del tratamiento previo a la revocación.

15. Cookies y Tecnologías Similares

CLÉ LAB utiliza cookies y tecnologías similares (píxeles, web beacons, almacenamiento local) en su plataforma. Para información detallada sobre los tipos de cookies, su propósito y cómo gestionaras, consulte la Política de Cookies de CLÉ LAB, disponible en www.clelab.co.

El uso de cookies que no sean estrictamente necesarias para el funcionamiento de la plataforma requiere el consentimiento del Titular, el cual puede otorgarse o revocarse a través del panel de preferencias de cookies al ingresar a la plataforma.

16. Transferencias Internacionales de Datos

Cuando el Tratamiento requiera transferir Datos a países fuera de Colombia, CLÉ LAB verificará que el país destinatario cuente con un nivel de protección adecuado conforme a los criterios de la SIC, o adoptará las garantías contractuales necesarias. En caso de que no existan dichas garantías, requerirá autorización expresa del Titular conforme al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Actualmente, CLÉ LAB puede transmitir datos a proveedores tecnológicos ubicados fuera de Colombia (principalmente en Estados Unidos) para servicios de almacenamiento en la nube, analítica y herramientas de comunicación, bajo acuerdos que garantizan niveles de protección adecuados.

17. Datos Personales de Menores de Edad

La plataforma CLÉ LAB está dirigida a personas mayores de dieciocho (18) años. Los menores de edad únicamente podrán ser incluidos como beneficiarios de un plan bajo autorización expresa de sus padres o representantes legales.

CLÉ LAB no recolectará datos sensibles de menores de edad. Los padres o representantes legales que incluyan menores como beneficiarios declaran que están facultados para ello y asumen plena responsabilidad por la veracidad de la información suministrada.

⚠ Si CLÉ LAB identifica que ha recolectado datos de un menor de edad sin la autorización correspondiente, procederá a eliminar dicha información de sus Bases de Datos a la mayor brevedad posible.

18. Habeas Data Corporativo — Datos de Empresas Clientes

Cuando una empresa cliente suministra a CLÉ LAB datos personales de sus empleados para la administración de los programas de beneficios, el cliente actúa como Responsable del Tratamiento respecto de dichos empleados, y CLÉ LAB actúa como Encargado bajo sus instrucciones.

La empresa cliente declara que:

- Cuenta con la autorización de sus empleados para suministrar sus datos a CLÉ LAB.

- Ha informado a sus empleados sobre el tratamiento de datos en el contexto del programa de beneficios.
- Es responsable de garantizar que los datos suministrados son veraces y han sido recolectados conforme a la Ley.

CLÉ LAB tratará los datos de los empleados exclusivamente conforme a las instrucciones del cliente y para los fines del programa contratado.

19. Vigencia y Modificaciones

Esta Política entra en vigencia desde su publicación en www.clelab.co y permanecerá vigente mientras CLÉ LAB realice actividades que impliquen el tratamiento de datos personales.

Podrá modificarse en los siguientes supuestos:

- Cambios en las finalidades del tratamiento.
- Cambios en los datos del Responsable del Tratamiento.
- Modificaciones normativas o instrucciones de la SIC.
- Cambios sustanciales en las operaciones de CLÉ LAB.

Las modificaciones sustanciales se comunicarán con al menos diez (10) días hábiles de antelación a través del correo registrado por el Titular y mediante aviso en la plataforma. La versión vigente estará siempre disponible en www.clelab.co.

Las modificaciones no sustanciales (actualización de datos de contacto, correcciones tipográficas, aclaraciones menores) podrán publicarse sin aviso previo individual.

20. Autoridad de Protección de Datos

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) es la Autoridad Colombiana de Protección de Datos Personales. El Titular puede presentar ante la SIC quejas o denuncias por infracción a la normativa de protección de datos cuando considere que CLÉ LAB ha vulnerado sus derechos, una vez haya agotado el procedimiento de reclamo ante CLÉ LAB.

Datos de contacto de la SIC: www.sic.gov.co | Línea: 601 592 04 00 | Bogotá D.C.

La presente Política ha sido aprobada por la Representación Legal de CLÉ LAB S.A.S. y entra en vigencia a partir de su publicación.

Juan David Guevara Rodríguez
Representante Legal
CLÉ LAB S.A.S. | NIT 902.040.229-9
Bogotá D.C., 2026