

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES COLOMBIA TRADE HOUSE**

## **I. Información legal**

Colombia Trade House S.A.S, N.I.T. Número 900722323-7, y domicilio en la AUTOPISTA MEDELLIN, KM 3,5 Vía Siberia modulo 5, bodega 57 Terminal Terrestre de carga de Bogotá, Colombia.

E-mail: [amonroy@colombiatradehouse.com](mailto:amonroy@colombiatradehouse.com) y/o [mavelez@colombiatradehouse.com](mailto:mavelez@colombiatradehouse.com)

Este sitio web ha sido creado por Colombia Trade House S.A.S y ha sido puesto a disposición de Colombia Trade House S.A.S., como un medio para transmitir información sobre CTH y los productos que se distribuyen, así como para asistir al consumidor en el uso personal del mismo.

El hecho de acceder a este sitio web implica el conocimiento y aceptación de los siguientes términos y condiciones.

## **II. Términos y condiciones**

Este sitio web y cualquier otro sitio web que Colombia Trade House S.A.S. añada en fecha posterior (por separado un "sitio web" y conjuntamente los "sitios web") se ponen a disposición del público conforme a las presentes condiciones (las "condiciones"). Los sitios web son propiedad de Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar y los términos "nosotros" y "nuestro" se refiere a Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar.

### **II.A. Condiciones generales que rigen el uso de los sitios web**

#### **1. Acceso a los sitios web**

El acceso y navegación en este sitio web supone aceptar y conocer las advertencias legales, condiciones y términos de uso contenidas en él. Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar realiza los máximos esfuerzos para que la navegación se realice en las mejores condiciones y evitar los perjuicios de cualquier tipo que pudiesen ocasionarse durante la misma.

Los sitios web se destinan exclusivamente a fumadores, usuarios de productos de tabaco, cigarrillos electrónicos u otros productos de administración de nicotina, con o sin combustión, mayores de 18 años que residan en Colombia. Para acceder a los sitios web, usted deberá confirmar su identidad, edad y lugar de residencia.

Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar no se responsabiliza ni garantiza que el acceso a este sitio web sea ininterrumpido o que esté libre de error. Tampoco se responsabiliza o garantiza que el software al que pueda accederse a través de este sitio web esté libre de errores procedentes de terceros. Del mismo modo, en ningún caso Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar se responsabiliza por las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por el acceso y el uso del sitio web. Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar no se hace responsable de los daños que pudieran originarse por el uso inadecuado de este sitio web y, en particular, no se

hace responsable en modo alguno de las caídas, interrupciones, falta o defecto de las telecomunicaciones que pudieran ocurrir.

Los servicios ofrecidos en este sitio web sólo pueden ser utilizados correctamente si se cumplen las especificaciones técnicas para las que ha sido diseñado.

Tiene la posibilidad de obtener registros magnéticos con el fin de tener pruebas de las operaciones y/o transacciones realizadas por el “usuario”.

Se reserva la posibilidad de realizar verificaciones posteriores a toda transacción ejecutada por el “usuario”, como también de solicitar confirmación de la transacción por parte del “usuario”. Además, Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H.

Experiencias para armar está en la capacidad de rechazar las compras hechas por el cliente, ya sea parcial o totalmente, de cualquier oferta que se presente en la página. En tal caso, Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar le reconocerá al cliente el dinero que corresponda al valor de la transacción rechazada.

## **2. Uso de los sitios web**

Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar son propietarios o licenciarios de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial de los sitios web y del material que en ellos se publica. Estas obras están protegidas por leyes y tratados internacionales de propiedad intelectual e industrial. Todos estos derechos quedan reservados.

Las presentes condiciones de uso le permiten utilizar los sitios web únicamente para su uso personal y no comercial. Usted no podrá reproducir, distribuir, modificar, crear obras derivadas, exhibir ni representar en público, volver a publicar, descargar, almacenar ni transmitir ninguno de los materiales de los sitios web, con las siguientes salvedades: (i) su ordenador puede almacenar temporalmente copias de dichos materiales en la RAM de manera fortuita cuando usted accede o consulta los mismos; (ii) usted puede almacenar archivos que se guardan automáticamente en la memoria temporal del navegador con el fin de ofrecer una mejor presentación de los mismos; (iii) puede imprimir o descargar una copia de un número razonable de páginas de los sitios web para su uso personal exclusivamente, aunque no para posterior reproducción, publicación ni distribución; y (iv) si nosotros facilitamos aplicaciones de ordenador, móvil u otras para descarga, usted podrá descargar una sola copia a su ordenador o dispositivo móvil únicamente para su uso personal y no comercial, siempre y cuando acepte nuestro acuerdo de licencia de usuario final de dichas aplicaciones. El usuario entiende y acepta que los contenidos publicados en los sitios web son propiedad exclusiva de Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar. y la propiedad intelectual de los mismos está reservada a Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar.

El usuario garantizará que todos los datos que nos facilita sean verdaderos, completos, actualizados y correctos y de igual forma debe manejar con completa confidencialidad su cuenta, así como cualquier otro número de identificación o clave del Usuario, independientemente de que éstos hayan sido proporcionados por Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar o seleccionados

por el “Usuario”. Todas las actividades que se realicen con su cuenta como: intercambios, consultas, solicitudes y demás actividades; serán de su exclusiva responsabilidad.

Por lo anterior, así el cliente tenga o no tenga cuenta en la página [www.cthexperenciasparaarmar.com](http://www.cthexperenciasparaarmar.com), es necesario que cuente con dispositivos de seguridad electrónicos y adopte las medidas necesarias que eviten, entre otros: la suplantación de la persona, la utilización de su información por terceras personas, los fraudes, las intrusiones, los virus, espías y similares. Además, mediante estos dispositivos de seguridad se podrá verificar la identidad del “usuario”.

El usuario debe notificar a Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar cualquier uso no autorizado de su cuenta o cualquier violación a la seguridad de la misma.

Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar tiene el derecho de rechazar el ingreso del “usuario” a la página, en especial con el fin de verificar mayoría de edad, su condición de fumador y o usuario de CTH si se requiere.

El “Usuario” entiende que en esta herramienta no se lleva a cabo ningún tipo de aprobación de crédito.

Eventualmente, los sitios web podrán contener enlaces a webs de nuestras redes asociadas, agencias, proveedores de procesamiento de pagos y/o empresas afiliadas. Si abre un enlace a una de estas webs, tenga en cuenta que éstas tienen sus propias normas de confidencialidad y de uso y que nosotros no aceptamos responsabilidad alguna respecto a dichas normas. Le solicitamos revisar estas normas antes de introducir algún dato personal en dichas webs.

### **3. Seguridad y limitación de responsabilidad**

Usted entiende que no podemos ofrecer ni ofrecemos ninguna garantía de que los archivos disponibles para descarga en Internet o en los sitios web estén libres de virus o de otros códigos destructivos. Usted será responsable de aplicar procedimientos y comprobaciones suficientes para satisfacer sus necesidades particulares de protección antivirus y veracidad de las entradas y salidas de datos y de contar con un medio ajeno a nuestro sitio web para la reconstrucción de eventuales datos perdidos.

No seremos responsables de ninguna pérdida ni daño provocado por un ataque distribuido de negativa de servicio, virus ni otro material tecnológicamente pernicioso que pueda infectar su equipo informático, programas informáticos, datos u otro material sensible debido a su uso de los sitios web o cualesquiera servicios o elementos obtenidos a través de los sitios web, o debido a la descarga de cualquier material publicado en los mismos, o en cualquier otra web enlazada a ellos.

Su uso de los sitios web, su contenido y cualquier servicio o elemento obtenido a través de los mismos es por su cuenta y riesgo. Los sitios web, su contenido y cualesquier servicio o elemento obtenido a través de los mismos se proporciona sin garantías de ningún tipo, ni expresas ni tácitas respecto a su integridad, seguridad, fiabilidad, calidad, ni disponibilidad. Por ello, no garantizamos ni declaramos que los

servicios o elementos obtenidos a través de los sitios web sean libres de errores ni ininterrumpidos, que los defectos se vayan a corregir, que los sitios web o los servidores que los distribuyen estén libres de virus u otros componentes perniciosos, ni que los sitios web ni cualesquier servicio o elemento obtenido a través de ellos satisfagan en la forma que sea sus necesidades o expectativas.

Ni nosotros ni nuestras afiliadas, licenciantes, prestadores de servicios, empleados, agentes ni directivos seremos responsables, bajo ningún concepto, por daños de ninguna naturaleza que estén relacionados con el uso, o imposibilidad de uso, de los sitios web, cualquier otra web enlazada a ellos, cualquier contenido de los sitios web o de otras webs enlazadas, ni ningún tipo de servicio o elemento obtenido a través de los sitios web o de webs enlazadas, incluidos todos los daños o perjuicios directos, indirectos o de carácter consecuencial.

Lo que antecede no afecta a ninguna responsabilidad que no se pueda excluir o limitar en virtud de cualquier legislación vigente.

#### **4. Modificaciones a estas condiciones**

Podremos revisar y actualizar periódicamente las presentes condiciones a nuestra única y exclusiva discreción. Todos los cambios serán vigentes de inmediato en el momento de publicarlos.

#### **5. Restricciones geográficas**

Estamos radicados en Colombia. Ofrecemos el uso de los sitios web únicamente a personas residentes en Colombia. No manifestamos en modo alguno que los sitios web, ni ninguna parte de su contenido, sean accesibles ni apropiados fuera de Colombia. Acceder a los sitios web puede no ser legal para determinadas personas o desde determinados países. Si accede a los sitios web desde fuera de Colombia, lo hará por cuenta y riesgo propios y será responsable del cumplimiento de la correspondiente legislación local.

#### **6. Entre en contacto con nosotros**

Puede contactarnos en:

Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar

AUTOPISTA MEDELLIN, KM 3,5 Vía Siberia modulo 5, bodega 57 Terminal Terrestre de carga de Bogotá, Colombia.

### **II.A. Términos y condiciones de la compra y entrega del producto**

Al adquirir un producto a través de este sitio web, el consumidor acepta participar en el programa de servicio al cliente. Este programa tiene como finalidad suministrar apoyo al consumidor en su proceso de cambio al producto.

Todas las transacciones realizadas en [cthexperenciasparaarmar.com](http://cthexperenciasparaarmar.com) están sujetas a un proceso de validación de inventario, medio de pago y datos personales. Las

órdenes que no aprueben este proceso de validación serán rechazadas por el sistema. El resultado de la validación será informado al cliente vía correo electrónico y en caso de haberse debitado dinero se realizará la devolución al mismo medio de pago. Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar buscará garantizar la disponibilidad de los productos ofrecidos sin embargo, si alguno de los productos comprador por el consumidor no se encuentran disponibles el usuario será informado acerca de un retraso o cancelación de su orden. Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar se reserva el derecho de cambiar el portafolio de productos o remover algún producto del portafolio en cualquier momento.

Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar permite la compra de máximo de cinco (5) unidades por número de cédula de productos seleccionados de la misma referencia. Las compras que excedan el número de unidades anunciadas como el máximo permitido por cliente, estarán sujetas a revisión y podrán ser canceladas. En caso de haberse efectuado el pago se procederá a la devolución del dinero de acuerdo con el medio de pago utilizado.

1. **Tiempo de entrega:** El tiempo de entrega de los productos acá ofrecidos será de dos (2) a diez (8) días hábiles, dependiendo de la ciudad de envío. Los tiempos de entrega pueden variar en situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.
  
2. **Condiciones de Entrega:**
  1. El consumidor es responsable y garantiza que la información suministrada al momento de diligenciar los datos de envío de la orden es correcta.
  2. Al momento de la entrega del producto por parte del transportador, el consumidor garantiza que recibirá la orden personalmente presentando su cédula de ciudadanía. En caso de que el consumidor no pueda recibir el producto personalmente, garantizará que la persona a la cual autoriza para recibir el producto, es una persona mayor de edad.
  3. En caso de que el requerimiento de que quien recibe sea mayor de edad o que no haya una persona autorizada para recibir el producto, se programará una segunda entrega de acuerdo con los horarios de entrega del transportador. Si la segunda entrega programada no es exitosa se intentará realizarla por tercera vez y de no lograrlo el producto retornará a Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar.
  
3. **Recepción de Factura:** el consumidor garantiza que el correo electrónico con el cual ha ingresado su usuario es correcto y se encuentra actualizado teniendo en cuenta que a través de este correo Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar enviará la Factura de compra.

Los datos de la tarjeta de crédito son recolectados por nuestra plataforma de pagos con el propósito de procesar su orden. A través de este medio usted acepta que los

datos recolectados por nuestra plataforma de pagos sean procesados para razones legítimas hasta un periodo máximo de 3 años, contados a partir de la toma inicial de información. Usted acepta que estos datos puedan ser compartidos con compañías del mismo grupo que nuestra plataforma de pagos, así como con sus proveedores y subcontratistas a nivel mundial, en particular fuera de la unión europea, con el fin de contribuir al objetivo antes mencionado. La seguridad y confidencialidad de los datos personales es asegurada en todo momento, en particular por la implementación de cláusulas contractuales de conformidad con la regulación aplicable. Usted podría, por razones legítimas, objetar el procesamiento de sus datos personales y solicitar en cualquier momento que los mismos sean eliminados. Para solicitar la eliminación o corrección de sus datos personales referirse a nuestras políticas de privacidad.

5. **Derecho de Retracto:** Por disposición de la ley, las compras realizadas en medios no presenciales, tales como la página de internet [c.thexperienciasparaarmar.com](http://c.thexperienciasparaarmar.com) están sujetas al Derecho de retracto. El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado, como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (05) días hábiles siguientes a la entrega del producto. Para llevar a cabo el trámite del derecho de retracto se le recomienda tener en cuenta lo siguiente:
  - El cliente se deberá poner en contacto con Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar con los datos de su factura o del documento que acredite que el producto fue adquirido por nuestra plataforma de comercio electrónico. De ser así, le indicará el proceso a seguir con la finalidad de recoger el producto y hacer la devolución de dinero.
  - El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.
  - La devolución del dinero se hará a través de transferencia bancaria a la cuenta indicada por el usuario.
  - La devolución del dinero se hará de conformidad con los tiempos establecidos para el reembolso del dinero. Lo anterior, sin superar treinta (30) días calendario, contados a partir del momento en que se ejerce el derecho de retracto.
  
6. **Quejas y reclamos:** Al consumidor le asiste el derecho de llevar a cabo cualquier procedimiento de quejas o reclamos mediante el mail [amonroy@colombiatrادهouse.com](mailto:amonroy@colombiatrادهouse.com) o [administracion@colombiatrادهouse.com](mailto:administracion@colombiatrادهouse.com) Dentro de los cinco (05) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor:
  - Tuvo noticia de una operación fraudulenta o no solicitada, deberá notificar al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual procederá a reversar la transacción al comprador.
  - Recibió el producto y el mismo presenta algún defecto o no corresponde a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante Colombia Trade House

S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar para que se revise la situación y se le dé respuesta en un plazo de veinticuatro (24) horas.

#### **7. Consideraciones adicionales:**

Si tu orden contiene algún producto distribuido por CTH tu orden podrá ser entregada en envíos separados y las fechas de entrega podrán presentar variaciones, dentro de los tiempos de entrega estipulados

#### **II.B. Términos y condiciones de la compra y entrega del producto bajo modalidad recoge en tienda:**

1.
  1. El consumidor es responsable y garantiza que la información suministrada al momento de diligenciar los datos de facturación de la orden es correcta.
  2. El consumidor recibirá un correo de notificación de la llegada de su producto para ser recolectado en la tienda.
  3. Al momento de la entrega del producto por parte de la tienda, el consumidor garantiza que reclamará la orden personalmente presentando su cédula de ciudadanía. En caso de que el consumidor no pueda reclamar el producto personalmente, debe emitir un documento de autorización con copia de su cedula para realizar dicho proceso.
  4. De no recoger el producto en los siguientes cinco (5) días hábiles de llegado el correo de notificación al consumidor, se realizará una llamada de recordatorio para pactar una nueva fecha de recolección de la orden en tienda, pasados dos días después de esta segunda fecha se le notificará al cliente que su producto será retornado a Colombia Trade House S.A.S y/o C.T.H. Experiencias para armar y el cliente deberá comunicarse para reprogramar una entrega del producto a Domicilio, rigiendo los tiempos y condiciones de entrega antes mencionados.

Para más información acerca de comercio electrónico y de las ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia lo invitamos a ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio <http://www.sic.gov.co/> y consultar el estatuto del consumidor, Ley 1480 de 2011.

#### **Cookies operativas.**

Proporcionar el sitio y sus características. Ejemplo: Mostrar apropiadamente el contenido en tu dispositivo. También proveer el sitio y sus características con el contenido más conveniente. Ejemplos: Recordar quién eres, tus preferencias y tu configuración, para que no tengas que ingresar tus datos cada vez que cambies de página, si seleccionas tu idioma preferido o configuración regional.

Estas cookies son esenciales para operar el sitio y que puedas utilizar las funciones que requieres, por lo que esta herramienta no es opcional. No obstante, si lo deseas, puedes configurar tu navegador para que rechace todas las cookies, pero en este caso, es posible que no puedas visualizar el sitio correctamente y que las funciones que selecciones no estén disponibles.

## **AVISO DE PRIVACIDAD DE C.T.H. PARA CONSUMIDORES**

Para nosotros su privacidad es muy importante. Este aviso contiene información sobre quiénes somos, qué información recopilamos de usted, y qué hacemos con ella. Para más información, haga clic sobre "*más información*" en cada sección.

Lo invitamos también a leer nuestros términos de uso relacionados con el servicio en el cual se encuentra interesado. Ellos proporcionan más información acerca de cómo hacemos negocios, y cualquier restricción que pueda aplicar.

### **¿Cómo recopilamos información acerca de usted?**

Podemos recopilar información acerca de usted de varias maneras:

- Usted nos puede proporcionar información directamente (ej. llenando un formulario, o llamándonos).
- Podemos recopilar información automáticamente (ej. cuando usted usa una aplicación o sitio web de CTH).
- Podemos adquirir información de terceros (ej. información disponible públicamente en plataformas de redes sociales tales como Facebook y Twitter).

En esta notificación, nos referimos a todos los métodos por los cuales usted está en contacto con nosotros como "*puntos de contacto CTH*". Los puntos de contacto CTH incluyen puntos físicos (por ejemplo, tiendas y eventos) y digitales (por ejemplo, aplicaciones y sitios web).

### ***Más información ...***

Podemos recopilar información que usted proporciona directamente. En general esto ocurre cuando usted:

- Se registra para ser miembro de nuestras bases de datos (esto podría ser, por ejemplo, en persona, por la aplicación o en línea);
- Compra productos o servicios de CTH en una tienda;
- Descarga, o usa, un punto de contacto digital (ej. una aplicación o sitio web);
- Nos contacta a través de un punto de contacto, o por email, redes sociales o por teléfono;
- Registra un dispositivo con nosotros;
- Se suscribe a un panel de CTH;
- Se registra para recibir comunicados de prensa, alertas de email o comunicaciones de mercadeo de CTH;
- Participa en encuestas de CTH o en competencias o promociones de CTH (según lo permita la ley), o
- Asiste a un evento organizado por una afiliada de CTH.

Podemos recopilar información acerca de usted automáticamente. En general esto ocurre cuando usted:

- Visita cualquier tienda que venda productos de CTH (ej. recopilando sus datos al momento del pago o por medio de sensores en la tienda que se conectan con tecnología móvil);
- Asiste a un evento organizado por una afiliada de CTH (ej. a través de compras en el evento o por medio de sensores en el evento que se conectan con tecnología móvil);
- Se comunica con nosotros (por ejemplo, a través de un punto de contacto; o plataformas de redes sociales);
- Usa puntos de contacto CTH (ej. a través de mecanismos de rastreo en una aplicación o sitio web); o
- Realiza publicaciones públicas en redes sociales que seguimos (por ejemplo, para poder entender la opinión del público, o responder a solicitudes relacionadas con productos de CTH).

También podemos recopilar información acerca de usted automáticamente por medio del uso de cookies y tecnologías de rastreo similares en los puntos de contacto CTH digitales. Las cookies y tecnologías específicas usadas dependerán del punto de contacto CTH en cuestión. Para conocer más acerca de las cookies (incluyendo las cookies de Google Analytics) y tecnologías similares utilizadas en un punto de contacto, incluyendo cómo puede aceptar o rechazar cookies, por favor revise el aviso acerca de cookies disponible en o a través de ese punto de contacto.

Cuando la ley lo permita, podemos adquirir información acerca de usted de terceros. Esto puede incluir información compartida entre afiliadas de CTH, información de perfil disponible públicamente (tales como sus preferencias e intereses), en redes sociales de terceros (como Facebook y Twitter), y listas de mercadeo adquiridas de agencias de mercadeo de terceros.

También podemos recopilar información en otros contextos, en cuyo caso le informaremos en su momento.

### **¿Qué información recopilamos acerca de usted?**

Podemos recopilar diferentes tipos de información acerca de usted:

- Información necesaria para completar sus pedidos.
- Información para prestar servicios de garantía.
- Información que usted nos entrega en formatos o encuestas.
- Información sobre sus visitas a nuestras tiendas y eventos.
- Información que usted nos entrega en llamadas hechas a centros telefónicos de atención al cliente.
- Información sobre sus preferencias e intereses.
- Información necesaria para verificar su edad.

***Más información ...***

La información que recopilamos de usted directamente será evidente del contexto en el cual usted la proporciona. Por ejemplo:

- Si usted pide un producto de nosotros a través de un punto de contacto, usted proporciona su nombre, contacto, información de facturación, y los productos que usted ha elegido para que podamos completar su pedido;
- Usted puede proporcionar información sobre sus preferencias de producto e intereses para que le podamos ofrecer productos y servicios que sean de su interés;
- Si usted agenda una cita con nosotros (o alguien que preste apoyo a nuestros productos o servicios), podemos recopilar su nombre y detalles de contacto;
- Podemos recopilar información que nos permita verificar su edad, por ejemplo, una copia de su documento de identidad o su imagen facial.

La información que recopilamos automáticamente en general se referirá a:

- Detalles sobre su visita o llamada (tales como hora y duración);
- En una tienda o evento (incluyendo áreas en los alrededores inmediatos), qué tan frecuentes son sus visitas, qué áreas visita y por cuánto tiempo, y qué compras realiza;
- Su uso de puntos de contacto CTH digitales (tales como las páginas que visita, la página de la cual viene y la página a la que fue cuando salió, términos de búsqueda ingresados, o vínculos visitados dentro del punto de contacto); y
- Su dispositivo (tal como su dirección IP o identificador único de dispositivo, datos de ubicación, detalles sobre cookies que se pudieron almacenar en su dispositivo).

La información que recopilamos de terceros en general consiste en información de perfil disponible públicamente (tales como sus preferencias e intereses), por ejemplo, de publicaciones en redes sociales públicas.

### **¿Para qué usamos información acerca de usted, y con qué fundamento legal?**

En esta sección, describimos los propósitos para los cuales usamos su información personal. Sin embargo, este es un aviso global de CTH, y cuando las leyes de un país restrinjan o prohíban ciertas actividades descritas en este aviso, no usaremos información acerca de usted para esos propósitos en ese país.

Sujeto a lo anterior, usamos información acerca de usted con los siguientes propósitos:

- Cumplir con obligaciones regulatorias, tales como verificar su edad y estado como usuario de nuestros productos.
- Venderle nuestros productos, incluyendo completar sus pedidos y procesar sus pagos.

- Prestarle servicios relacionados con ventas, incluyendo responder sus inquietudes y solicitudes, y prestar servicios de garantía.
- Comercializar nuestros productos (según la ley lo permita), incluyendo administrar programas de lealtad, mejora de productos, investigación de mercado, desarrollo de estrategias de mercadeo, administración de campañas de mercadeo, y personalizar sus experiencias en las tiendas que venden productos de CTH y en eventos.
- Para que nosotros o nuestros socios comerciales podamos informarle de posibles oportunidades para participar en mercadeo o promoción de productos CTH.
- Para soportar todo lo anterior, incluyendo administrar sus cuentas, habilitarlo para usar nuestros puntos de contacto, administrar sus citas con nosotros o con alguien que apoye nuestros productos o servicios (por ejemplo, en cuanto a un producto nuevo, o servicio post-venta), personalizar sus experiencias en los puntos de contacto CTH, y administración y solución de problemas.
- Para estadísticas empresariales y mejoras, incluyendo mejorar los productos de CTH, tiendas y eventos, y la información que nosotros (o nuestras afiliadas) le entregamos a nuestros clientes.
- Para otras razones que le notificaremos, o que será claro del contexto, en el punto donde se recopila su información inicialmente.

El fundamento legal para el uso de su información podrá ser alguno de los siguientes (que explicamos en mayor detalle en la sección “conozca más”):

- Cumplimiento de una obligación legal a la cual estemos sujetos;
- El desempeño de un contrato del cual usted sea parte;
- Un interés comercial legítimo que no esté superado por su interés de proteger la información;
- Cuando nada de lo anterior aplique y de acuerdo con los requisitos de cada país, con base en su consentimiento (el cual solicitaremos antes de procesar su información).

### ***Más información ...***

Los propósitos para los cuales usamos su información, con los métodos de recopilación y fundamento legal correspondientes para el uso, son:

#### **Objeto**

#### **Método de recopilación y fundamento legal para el procesamiento**

##### ***Cumplir con obligaciones regulatorias***

- Verificar su edad y estado como usuario de nuestros productos.

Esta información es generalmente proporcionada directamente por usted.

La usamos porque es necesario para nosotros cumplir con una obligación legal de vender productos únicamente a adultos, o, en países donde no existe dicha

obligación legal, porque tenemos un interés comercial legítimo de vender nuestros productos únicamente a adultos, siempre que dicho interés no se encuentre superado por sus derechos, intereses y libertades relacionadas con la protección de su información.

### ***Vender nuestros productos***

- Cumplir con sus pedidos (incluyendo el envío de recibos o facturación).
- Procesar sus pagos.
- Prestar servicios de garantía.

Esta información generalmente es proporcionada por usted directamente (típicamente el nombre, dirección, correo electrónico, información de pago).

La usamos para cumplir con nuestras obligaciones contractuales hacia usted como comprador de nuestros productos.

### ***Prestar servicios relacionados con ventas***

- Responder sus inquietudes y solicitudes.
- Intercambiar correspondencia con usted.
- Administración general y solución de problemas.
- Administrar programas de lealtad.

Esta información generalmente es proporcionada por usted directamente.

La usamos porque tenemos un interés comercial legítimo de prestar servicios relacionados con las ventas a nuestros clientes, siempre que dicho interés no se encuentre superado por sus derechos, intereses y libertades relacionadas con la protección de su información.

### ***Hacer mercadeo de nuestros productos (cuando lo permita la ley)***

- Entender sus preferencias (tales como qué productos o eventos le pueden interesar o se pueden personalizar mejor a sus necesidades) y, cuando lo permita la ley, dirigirle estrategias de mercadeo a usted personalmente.
- Administrar programas de lealtad.
- Invitarlo a participar en, y administrar, encuestas o campañas de investigación de mercado.
- Para investigación de mercado.
- Desarrollar estrategias de mercadeo.
- Administrar campañas de mercadeo.
- Personalizar su experiencia con los puntos de contacto CTH (por ejemplo, para personalizar su visita, tales como saludos o sugerencias que le puedan interesar).

Esto generalmente será una combinación de información que usted nos proporciona (por ejemplo, nombre e información de contacto y detalles de redes sociales); información que recopilamos automáticamente (por ejemplo, usando tecnología para monitorear el uso de puntos de contacto CTH) y (cuando lo permita la ley)

información que adquirimos de terceros (tales como publicaciones en redes sociales públicas).

La usamos bajo el fundamento que tenemos un interés legítimo de comercializar nuestros productos, de operar los puntos de contacto CTH, y de personalizar sus experiencias, siempre que dicho interés no se encuentre superado por sus derechos, intereses y libertades relacionadas con la protección de su información.

### ***Hacer mercadeo de nuestros productos (cuando lo permita la ley)***

- Proporcionarle información sobre, y para administrar, promociones, productos y servicios, tiendas, eventos, afiliadas de CTH y la regulación de nuestros productos; y desarrollar y mejorar herramientas para lograr estos objetivos.

Esto en general será una combinación de información proporcionada por usted (por ejemplo, su nombre y detalles de contacto, sus nombres de usuario en redes sociales); información que recopilamos automáticamente (por ejemplo, usando cookies y tecnologías similares) e (cuando la ley lo permita) información que adquirimos de terceros (tales como publicaciones de redes sociales públicas).

La usamos bajo el fundamento que tenemos un interés legítimo de hacer mercadeo de nuestros productos siempre que dicho interés no se encuentre superado por sus derechos, intereses y libertades relacionadas con la protección de su información.

En ciertos países, cuando la ley lo requiera, le enviaremos estos materiales en formato electrónico únicamente con su consentimiento.

### ***Apoyo para todos los objetos anteriores***

- Administrar nuestras cuentas.
- Permitirle a usted usar puntos de contacto PMI (por ejemplo, permitirle permanecer conectado en secciones de un punto de contacto que se encuentran reservados para usuarios autorizados únicamente, administrando su preferencia de idioma, asociar el carrito de compras con usted).
- Intercambiar correspondencia con usted.
- Administrar sus citas con nosotros o con alguien que apoya nuestros productos o servicios (por ejemplo, en cuanto a un nuevo producto, o servicio post venta).
- Mejorar su experiencia.
- Administración y solución de problemas.

Esto en general será una combinación de información proporcionada por usted (usualmente, nombre, contraseña (o equivalente)) e información que recopilamos automáticamente (por ejemplo, información sobre su dispositivo, y cookies y tecnologías de rastreo similares).

La usamos bajo el fundamento que corresponde al objeto para el cual se usa la información que estamos apoyando. Por ejemplo, cuando administramos su cuenta para apoyar una compra o para prestar servicios post-venta, usamos la información para cumplir con nuestras obligaciones contractuales con usted como comprador de nuestros productos; cuando administramos su cuenta para mostrarle nuestros

productos, apoyamos el mercadeo y por lo tanto la usamos bajo el fundamento de que tenemos un interés comercial legítimo de comercializar nuestros productos siempre que dicho interés no se encuentre superado por sus derechos, intereses y libertades relacionadas con la protección de su información.

### ***Estadísticas empresariales y mejoras***

- Les permite a nuestros socios comerciales informarle acerca de posibles oportunidades para involucrarse en la promoción de productos CTH.
- Para estadísticas empresariales y mejoras (incluyendo productos de CTH, tiendas que venden productos CTH, puntos de contacto CTH digitales y la información que nosotros (o nuestras afiliadas) le proporcionamos a nuestras afiliadas).

Esto en general será una combinación de información proporcionada por usted; información que recopilamos automáticamente; y (cuando la ley lo permita) información que adquirimos de terceros.

La usamos bajo el fundamento de que tenemos un interés comercial legítimo de analizar y mejorar nuestro desempeño comercial, nuestros productos, los puntos de contacto CTH, tiendas y eventos, e invitar a otros a participar en la promoción de productos CTH, siempre que dicho interés no se encuentre superado por sus derechos, intereses y libertades relacionadas con la protección de su información.

Cuando no fundamentemos nuestro uso de la información acerca de usted en alguno de los supuestos legales anteriores, le pediremos su consentimiento antes de tratar la información (estos casos serán claros a partir del contexto).

En ciertas instancias, podemos usar la información acerca de usted de maneras que no se encuentran descritas anteriormente en cumplimiento de los requisitos legales de cada país. Cuando este sea el caso, proporcionaremos un aviso de privacidad complementario que explique dicho uso. Cualquier aviso complementario debe leerse junto con esta Política.

### **¿Con quién compartimos su información, y con qué propósitos?**

Podemos compartir información sobre usted con:

- Afiliadas de CTH;
- Terceros que le proporcionan productos o servicios a las afiliadas de CTH o a usted;
- Socios comerciales y anunciantes de las afiliadas de CTH cuidadosamente seleccionados (en áreas relacionadas con nuestros productos, o consistentes con su estilo e imagen) para que lo puedan contactar con ofertas que creen le pueden interesar, de acuerdo con sus preferencias; y
- Otros terceros, cuando lo requiera o permita la ley.

### ***Más información ...***

#### ***Compartir información con otras afiliadas de PMI***

- La información acerca de usted será compartida con Colombia Trade House S.A.S, que es el lugar de administración central del tratamiento y procesamiento de datos para las afiliadas de CTH tratará la información acerca de usted para todos los efectos descritos en esta Política.
- La información acerca de usted podrá ser compartida con la afiliada de CTH que sea responsable por el país en el cual usted vive (si no fue la afiliada de CTH que recopiló la información inicialmente) para todos los efectos descritos en esta Política.
- La información acerca de usted puede ser compartida con cualquier otra afiliada de CTH que usted contacte (por ejemplo, si usted viaja y quiere saber dónde comprar productos de CTH en un nuevo país, o dónde encontrar servicios o soporte para los productos de CTH) para mejorar nuestros servicios para usted.

### ***Compartir información con terceros***

- Podemos compartir información sobre usted con terceros que proporcionen productos o servicios a las afiliadas de CTH o a usted (tales como asesores, proveedores de servicios de pago, proveedores de entrega, minoristas, asesores sobre productos, proveedores de servicios de información y proveedores de verificación de edad).
- Podemos compartir información sobre usted con los socios comerciales y anunciantes de las afiliadas de CTH cuidadosamente seleccionados (en línea con el tipo de cosa que usted puede asociar con nuestros productos, por ejemplo, porque tienen una imagen, estilo o funcionalidad similar o complementaria) para que lo puedan contactar con productos, servicios y promociones que consideren le pueden interesar, de acuerdo con sus preferencias.
- Podemos compartir información acerca de usted con otros terceros, cuando lo requiera o permita la ley, por ejemplo: autoridades regulatorias; departamentos gubernamentales; en respuesta a una solicitud de las autoridades u otros funcionarios gubernamentales; cuando consideremos que la divulgación es necesaria o adecuada para prevenir daño físico o pérdida financiera o en relación con una investigación de actividad ilegal sospechosa o real; y en el contexto de reestructuración organizacional.

### **¿Cuánto tiempo se mantendrá la información sobre usted?**

Mantendremos información sobre usted por el periodo necesario para cumplir con los objetivos para los cuales se recopila la información. Después de esto, la eliminaremos. El periodo variará dependiendo de los objetos para los cuales se recopila la información. Tenga en cuenta que, en ciertas circunstancias, tiene derecho a solicitarnos eliminar la información. Igualmente, a veces nos encontramos legalmente obligados a mantener la información, por ejemplo, para efectos fiscales y contables.

### ***Más información ...***

Usualmente, retenemos información con base en los criterios descritos en la siguiente tabla:

## **Tipo**

### **Explicación/criterios de retención típicos**

- Mercadeo dirigido a usted (incluyendo comunicaciones de mercadeo) (si usted usa puntos de contacto digitales y es localizable).

La mayoría de la información en su perfil de mercadeo se mantiene por la duración de nuestra relación de mercadeo con usted; por ejemplo, mientras continúe usando puntos de contacto digitales, o responda nuestras comunicaciones. Sin embargo, algunos elementos de su perfil de mercadeo, tales como los registros de cómo interactuamos con usted, naturalmente caducarán después de un periodo de tiempo, entonces los borramos automáticamente después de periodos de tiempo definidos (generalmente 3 años) según sea apropiado para el objeto para el cual se recopiló.

- Mercadeo dirigido a usted (incluyendo comunicaciones de mercadeo) (si usted ya no se contacta con nosotros).

Este escenario es el mismo que el anterior, pero si no tenemos contacto con usted por un periodo de tiempo (generalmente 2 años) dejaremos de enviarle comunicaciones de mercadeo y borraremos su historial de respuestas a ellas. Esto sucederá, por ejemplo, si usted nunca hace clic por medio de una invitación a un evento, inicia sesión en un punto de contacto digital, o se contacta con servicio al cliente, durante ese tiempo. La razón es que bajo estas circunstancias, asumimos que prefiere no recibir las comunicaciones.

- Mercadeo dirigido a usted (incluyendo comunicaciones de mercadeo) (si ya no lo podemos localizar).

Si usted se ha registrado para recibir comunicaciones de mercadeo dirigidas a usted, pero la información que nos brinda para contactarlo no funciona, retendremos sus detalles por un periodo de generalmente 6 meses para permitirle que regrese y la corrija.

- Mercadeo dirigido a usted (incluyendo comunicaciones de mercadeo) (registros incompletos).

Si usted comenzó a registrarse en una base de datos pero no terminó el proceso (por ejemplo, si usted no completa el proceso de verificación de edad o no acepta los términos de uso de los puntos de contacto), nosotros retendremos los detalles solo por 6 meses para permitirle volver y terminar el proceso.

- Investigación de mercado.

Si usted no está registrado con nosotros para otros efectos (por ejemplo, comunicaciones de mercadeo, garantía, atención al cliente) y nosotros usamos información suya disponible al público con el fin de entender el mercado o sus preferencias, nosotros retendremos su información durante un corto periodo con el fin de realizar el elemento particular de la investigación de mercado.

- Compras y garantía.

Si usted compra bienes, nosotros retendremos los detalles de la compra mientras que se requiera para completar la venta y para cumplir con cualquier obligación legal (por ejemplo, para mantener registros fiscales y contables). Si usted también registra una garantía para un dispositivo, nosotros retendremos los detalles de esto mientras sea relevante para la garantía.

- Atención al cliente.

Si usted contacta a atención al cliente, nosotros haremos un registro del asunto (incluyendo detalles de su consulta y nuestra respuesta) y lo retendremos mientras sigue siendo relevante para nuestra relación, por ejemplo, si usted necesita que reemplacemos un dispositivo bajo garantía, o si sus consultas recientes son relevantes. Los registros temporales (por ejemplo, un registro automatizado de una llamada telefónica en la que usted nos pida dirigirlo a un punto de venta) puede ser relevante solo hasta que se hagan más registros permanentes y se retendrán temporalmente.

- Registros de auditoría del sistema.

Los registros de auditoría del sistema se retienen normalmente por un periodo de solo pocos meses.

- Estadística empresarial.

Los datos estadísticos empresariales se recopilan normalmente de forma automática cuando usted usa sus puntos de contacto de CTH y son puestos en el anonimato/agregados poco después.

### **¿Qué derechos y opciones tiene?**

Usted podrá tener todos o alguno de los siguientes derechos con respecto a información suya que nosotros tengamos:

- Solicitarnos que le demos acceso a ella;
- Solicitarnos que la rectifiquemos, actualicemos o eliminemos;
- Solicitarnos que restrinjamos nuestro uso de la información en ciertas circunstancias;
- Objetar nuestro uso de la información, en ciertas circunstancias;
- Retirar su consentimiento para nuestro uso de la información;
- Portabilidad de datos, en ciertas circunstancias;

- Excluir nuestro uso de la información para el mercadeo directo;
- Responder, con carácter facultativo, a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- Ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales
- Presentar una queja con la autoridad de supervisión en su país (de haberla);  
y
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento

Nosotros le ofrecemos formas fáciles para ejercer estos derechos, tales como vínculos de “cancelación de suscripción” o proporcionándole una dirección de contacto en los mensajes que usted recibe.

Algunas aplicaciones móviles que ofrecemos también podrían enviarle mensajes automáticos, por ejemplo, sobre nuevos productos o servicios. Usted puede deshabilitar estos mensajes por medio de la configuración en su teléfono o en la aplicación.

### ***Más información...***

Los derechos que usted tiene dependen de las leyes de su país. Si usted está en el Área Económica Europea, usted tendrá los derechos establecidos en la siguiente tabla. Si está en alguna otra parte, usted nos puede contactar (ver la sección “¿a quién debe contactar con preguntas?” al final de esta Política) para obtener más información.

### **Derecho con respecto a la información acerca de usted que nosotros poseemos**

#### **Detalle adicional (nota: hay ciertos límites legales aplicables para todos estos derechos)**

- Solicitarnos darle acceso a la información.

Esta es la confirmación de:

- Si tratamos o no información acerca de usted;
- Nuestro nombre y detalles de contacto;
- El objeto del tratamiento;
- Las categorías de la información relacionada;
- Las categorías de personas con las que compartimos la información y, cuando alguna persona está fuera del AEE y no se beneficia de una decisión de adecuación de la Comisión Europea, las garantías apropiadas para proteger la información;
- (Si la tenemos) la fuente de la información, si no la recopilamos de su parte;
- (En la medida que tengamos alguna, que le haya llamado su atención) la existencia de una toma de decisiones automatizada, incluyendo la creación de perfiles, que produzca efectos legales con respecto a usted o que lo afecte

a usted significativamente de una forma similar e información sobre la lógica implicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para usted; y

- Los criterios para determinar el periodo durante el cual almacenaremos la información.

A su solicitud, nosotros le proporcionaremos una copia de la información acerca de usted que usemos (siempre que esto no afecte los derechos y libertades de los demás).

- Solicitarnos rectificar o actualizar la información.

Esto aplica si la información que tenemos es incorrecta o está incompleta.

- Solicitarnos eliminar la información.

Esto aplica sí:

- La información que tenemos ya no es necesaria con relación a los fines para los cuales la usamos;
  - Nosotros usamos la información con base en su consentimiento y usted retira su consentimiento (en este caso, recordaremos no contactarlo de nuevo, a menos que usted nos diga que quiere que eliminemos toda la información relacionada con usted, en cuyo caso respetaremos sus deseos);
  - Nosotros usamos la información con base en el interés legítimo y encontramos que, luego de su objeción, no tenemos un interés primordial en seguir usándola;
  - La información se obtuvo o utilizó de forma ilegal; o
  - Para cumplir con una obligación legal.
- Solicitarnos que restrinjamos nuestro tratamiento de la información.

Este derecho aplica, temporalmente mientras estudiamos su caso, si usted:

- Impugna la veracidad de la información que usamos; o
- Ha objetado nuestro uso de la información en la base de interés legítimo

(si usted hace uso de su derecho en estos casos, nosotros le avisaremos antes de que usemos la información de nuevo).

Este derecho aplica también sí:

- Nuestro uso es ilegal y usted se opone a la eliminación de los datos; o
  - Ya no necesitamos los datos, pero usted la necesita para establecer un caso legal.
- Objetar nuestro tratamiento de la información.

Aquí usted tiene dos derechos:

1. Si nosotros usamos información relacionada con usted para mercadeo directo: usted puede “retirarse” (sin necesidad de justificarlo) y nosotros cumpliremos con su solicitud; y
  2. Si nosotros usamos la información relacionada con usted en la base de un interés legítimo para efectos diferentes al mercadeo directo, usted puede objetar que la usemos para dichos efectos, dando una explicación de su situación particular y nosotros consideraremos su objeción.
- Retirar su consentimiento para nuestro uso de esta.

Esto aplica si la base legal sobre la cual usamos la información sobre usted es el consentimiento. Estos casos se deducen fácilmente del contexto.

- Portabilidad de datos.

Si:

Nos ha entregado información; y

Usamos esos datos, por medios automáticos, y con base en, ya sea su consentimiento, o con base en el cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales hacia usted, entonces tiene derecho a recibir de vuelta la información por parte de nosotros en un formato usado comúnmente, y el derecho de solicitarnos la transmisión de los datos a alguien más si nos es técnicamente posible hacerlo.

Presentar una queja ante la autoridad de supervisión de su país

### **¿A quién debe contactar con preguntas?**

- Si usted tiene alguna pregunta, o desea ejercer alguno de sus derechos, usted puede comunicarse con la línea de atención telefónica de consumidores (01-80001-80001) o escribir un correo al buzón [proteccion.datos@pmi.com](mailto:proteccion.datos@pmi.com). Los detalles de contacto también se proporcionarán en cualquier comunicación que le envíe una afiliada o proveedor de CTH.
- Si su país tiene una autoridad de protección de datos, usted tiene derecho a contactarla con cualquier pregunta o inquietud. Si la afiliada o proveedor de CTH relevante no puede resolver sus preguntas o inquietudes, usted también tiene el derecho de buscar recurso judicial ante un tribunal nacional.
- **Cambios a esta Política**
- Nosotros podremos actualizar esta Política (y cualquier aviso de privacidad complementario), cada cierto tiempo. Le notificaremos los cambios cuando tengamos obligación de hacerlo.
- Última modificación el 05 de marzo de 2020.

### **Cookies de rendimiento.**

Permítenos mejorar la forma en que funciona nuestro sitio. Por ejemplo: Entender la forma en que los usuarios navegan por nuestro sitio o qué tan bien funciona. Solo recibimos información anónima de estas tecnologías: La información recopilada se reduce para que solo identifique el área donde te encuentras, luego se agrega, antes de que la recibamos.

### **Cookies de seguimiento y publicidad.**

Hace un seguimiento del historial de navegación en este y otros sitios para ofrecerte una comunicación más personalizada. Ejemplo: Algunos de nuestros proveedores de servicios contratan a terceros para rastrear, analizar el uso y el volumen de información estadística de las personas que visitan su plataforma digital.

### **Información de la compañía**

Somos Colombia Trade House S.A.S., establecida en Bogotá Colombia.

### **Redes Sociales : Reglas de Compromiso**

Es probable que haya sido redirigido aquí desde una de nuestras cuentas CTH en redes sociales, particularmente desde una de nuestras páginas de Soporte en Facebook o desde nuestra cuenta oficial en Instagram, según corresponde, en adelante "Página(s) CTH".

Las Páginas CTH están dirigidas a adultos fumadores quienes desean continuar consumiendo tabaco y usuarios adultos en Colombia. Al interactuar con la marca y los distintos canales, nos confirma que usted cumple con estos criterios.

Al utilizar nuestras Páginas CTH, usted acepta cumplir con estas reglas. También acepta cumplir con las demás condiciones de uso específicas de la plataforma (por ejemplo, las Condiciones y Políticas de Facebook y las Condiciones de Uso de Instagram, etc.).