

## **POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

### **ADMINISTRADORA DE VENTAS AL DETALLE LTDA.**

#### **I. NUESTRO COMPROMISO**

Para Administradora de Ventas al Detalle Ltda. y sus empresas relacionadas, en adelante referidas en conjunto e indistintamente como la "Sociedad", la privacidad de las personas, la confidencialidad y el cuidado de los Datos Personales es primordial, por ello nos comprometemos a que la información personal de nuestros Clientes y/o Usuarios sea protegida y su privacidad respetada.

La presente Política de Privacidad (en adelante la "Política") detalla cómo la Sociedad, accede, somete a tratamiento y protege Datos Personales ya sea que los faciliten nuestros Clientes y/o Usuarios o que cualquier integrante de la Sociedad los recoja a través de diversas modalidades. Esto, con el objeto de que nuestros Clientes y/o Usuarios, puedan autorizar a que dichos Datos sean tratados, almacenados y protegidos por nosotros como Sociedad.

Los Datos Personales, como indicamos, pueden ser facilitados por nuestros Clientes y/o Usuarios o pueden ser recolectados a través de puntos de ventas, estaciones de servicios, tiendas de conveniencia, negocios complementarios y otros establecimientos, sean estos, operados directamente por la Sociedad o por concesionarios, consignatarios, franquiciatarios, distribuidores o terceros, sitios web, aplicaciones móviles, formularios y otros canales.

Por tanto, cuando cualquiera de nuestros Clientes y/o Usuarios contraten productos y/o servicios de la Sociedad y/o participen en actividades organizadas por ésta, el Tratamiento de sus Datos Personales se realizará conforme a lo establecido en la presente Política.

#### **II. APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Para efectos de aplicación de la presente Política de Privacidad, la Sociedad se compone de las siguientes compañías:

- Administradora de Servicios Generales Ltda.
- Via Limpia SpA
- Administradora de Ventas al Detalle Ltda.
- Copec Voltex SpA
- Comercializadora y Abastecedora Digita SpA
- Flux Solar energías renovables SpA
- EMOAC SpA
- Ampere Copec SpA
- Stem – Copec SpA
- Soluciones de Movilidad SpA
- Blue Express S.A
- Copec S.A

Hacemos presente que esta Política no aplica a los Datos Personales que sean recolectados por compañías o empresas distintas a las señaladas en el párrafo anterior o por terceros en

otros sitios web que no pertenezcan a éstas, aun cuando éstos estén enlazados o embebidos en los sitios web o aplicaciones móviles de cualquier miembro de la Sociedad.

Es por ello, y dado que la Sociedad no dispone de control alguno respecto de dichos sitios web o aplicaciones móviles, la Sociedad no es responsable del contenido que ellos desarrollen. Por lo anterior, nuestros Clientes y/o Usuarios deberán regirse por la Política de Privacidad de dichos sitios o aplicaciones móviles y no por la presente.

### **III. MARCO NORMATIVO**

El Tratamiento de Datos que realizan los miembros de la Sociedad es conforme a la Ley N°19.628 "Ley de Protección a la Vida Privada", Ley N°19.496 "Ley sobre Protección a los Derechos de los Consumidores", sus modificaciones y las demás normas relacionadas con el resguardo, protección, reserva y confidencialidad de los Datos Personales.

### **IV. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Para efectos de tratar, verificar y resguardar los Datos de nuestros Clientes y/o Usuarios que contraten o a los cuales tenga acceso la Sociedad, ésta ha designado como Responsable del Tratamiento de Datos a:

- Administradora de Ventas al Detalle Ltda.  
Rol único tributario número 77.215.640-5  
Representante Legal: Nicolás Rostagno  
Domicilio: Isidora Goyenechea 2915, Las Condes.  
Teléfono: (56 2) 2 461 7000  
Casilla de correo electrónico de contacto: [llamanos@copec.cl](mailto:llamanos@copec.cl)

Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad que a cada compañía miembro de la Sociedad le quepa por cualquier incumplimiento de sus obligaciones como consecuencia de las normas que regulan la protección de la vida privada.

### **V. DEFINICIONES**

- a) Cliente: es la persona natural a la cual la Sociedad le provee productos y/o servicios sean estos proveídos directamente por ella o por terceros.
- b) Consentimiento del Titular: manifestación de voluntad libre, expresa, específica, e informada, mediante la cual el Titular autoriza, por escrito, el Tratamiento de Datos Personales que le conciernen, incluyendo la suscripción mediante firma electrónica simple o avanzada, cuando corresponda.
- c) Datos: incluye Datos Personales y Datos Sensibles, según corresponda.

- d) Datos Personales: los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables. Quedan comprendidos en esta categoría, de forma meramente ejemplar, los antecedentes tales como, nombre, edad, estado civil, profesión, número de cédula de identidad, números telefónicos, casilla de correo electrónico, número de tarjetas bancarias.
- e) Datos Sensibles: un tipo de Datos Personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual.
- f) Encargado del Tratamiento de Datos (Encargado de Datos): corresponde a la persona natural o jurídica que ejecuta todo o parte del Tratamiento de los Datos como un mandatario, por cuenta del Responsable de Datos.
- g) Responsable de Datos: es la persona natural o jurídica, pública o privada, que decide a cerca de los fines y medios del Tratamiento de Datos, con independencia de si los datos son tratados directamente por él o a través de un Encargado de Datos.
- h) Terceros: toda persona o entidad distinta del Titular, el Responsable de Datos, y/o el Encargado de Datos.
- i) Titular de los Datos: es la persona natural, identificada o identificable, a quien conciernen o se refieren los Datos.
- j) Trabajador: es cualquier persona vinculada a la Sociedad por un contrato de trabajo, sea éste indefinido, a plazo fijo o por faena, y, para estos efectos, incluye además a los miembros de los directorios de cada compañía miembro de la Sociedad.
- k) Transmisión de Datos Personales: es el Tratamiento de Datos que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio del país cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado de Datos por cuenta del Responsable de Datos.
- l) Transferencia de Datos Personales: tiene lugar cuando el Responsable y/o el Encargado de Datos, ubicado en Chile, envía la información o dichos Datos a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento de Datos y se encuentra dentro o fuera del país.
- m) Tratamiento de Datos (en adelante indistintamente el "Tratamiento"): es cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permite recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar, comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar Datos o utilizarlos en cualquier otra forma.

- n) Usuario: persona natural interesada en los productos y/o servicios ofrecidos por la Sociedad y que autoriza expresamente el Tratamiento de sus Datos por parte de ésta.

## **VI. LICITUD DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

El Tratamiento de Datos que realizamos como Sociedad se fundamenta:

- En el consentimiento entregado expresa, previa, inequívoca, libre e informadamente, por parte de nuestros Clientes y/o Usuarios y Titular de los Datos.
- Los contratos en los cuales se incorporen Datos de nuestros Clientes, y/o Usuarios y Titular de los Datos.
- En la Ley vigente en materia de protección de la vida privada, cuando reconoce la facultad de tratar Datos.

## **VII. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Al consentir en esta Política, siempre que no existan restricciones legales para aquello, nuestros Clientes y/o Usuarios y Titulares de los Datos nos autorizan, a la Sociedad, a compartir sus Datos con el resto de compañías que la conforman y con las que en futuro la conformen, únicamente para los fines que se señalan en este numeral. Asimismo, las incorporaciones que se realicen en el futuro, serán debidamente informadas al Titular de los Datos.

Adicionalmente, dicho Titular de los Datos, al prestar su consentimiento, nos autoriza, a la Sociedad, a realizar el Tratamiento de sus Datos con los siguientes objetivos:

### 1. Objetivo general:

En la Sociedad trataremos los Datos a efectos de:

- Entregar una adecuada prestación de productos y servicios, incluyendo la oferta, promoción y venta de éstos;
- Dar cumplimiento a las obligaciones legales vigentes;
- Realizar todas las gestiones necesarias para confirmar y actualizar la información del Titular de los Datos.
- Para efectos de resguardar la seguridad de su información y asegurar las gestiones de cobro.

### 2. Objetivos específicos:

- a. Fines operativos: tratándose de aplicaciones móviles, en la Sociedad podremos efectuar el Tratamiento de todos aquellos Datos relacionados con las características técnicas del equipo móvil en que el Cliente y/o Usuario y Titular de los Datos descargue las Aplicaciones vinculadas a la Sociedad.

Lo anterior incluye: dirección Ip, ID del equipo, sistema operativo, idioma configurado, proveedor de red, entre otros aspectos, todo con ello con la finalidad de entregar una adecuada prestación de los productos y servicios que ofrecen las Aplicaciones Móviles de la Sociedad.

- b. Fines comerciales: en la Sociedad trataremos los Datos con el objeto ofrecer a nuestros Clientes y/o Usuarios y Titulares de Datos, productos y servicios; beneficios asociados a programas de fidelización; información de eventos y sorteos, descuentos, promociones, encuestas de satisfacción y en general, ofreceremos diferentes opciones para mejorar su experiencia, lo cual podrá realizarse por medio de correo electrónico, mensajes de texto (SMS), notificaciones en aplicaciones móviles, WhatsApp, redes sociales, llamadas telefónicas, entre otros tipos de comunicaciones. No obstante lo anterior, los Clientes y/o Usuarios y Titulares de Datos podrán siempre solicitar la cancelación de los envíos de oferta, en la forma señalada en la misma comunicación.
- c. Fines operacionales: trataremos los Datos de nuestros Clientes y/o Usuarios y Titular de Datos en aquellos casos en los que sea necesario retirar del mercado y/o del domicilio productos defectuosos o en mal estado.
- d. Fines preventivos: trataremos los Datos de nuestros Clientes y/o Usuarios y Titular de Datos con el objeto de mantener la calidad de nuestros productos y servicios como Sociedad y de prevenir fraudes y/o delitos de cualquier naturaleza. En dicho sentido, podremos:
- Grabar conversaciones telefónicas asociadas a Servicio de Atención al Cliente y/o Usuario;
  - Contar con un circuito cerrado de cámaras de video vigilancia en nuestras instalaciones y establecimientos, ya sean estos operados directamente por nosotros o por terceros;
  - Revisar dichas grabaciones en casos en que como Sociedad lo consideremos necesario y en casos de incidentes u ocurrencia de delitos, y conservar dichas grabaciones, las que también podrán ser utilizadas como prueba en procesos judiciales, administrativos y arbitrales.
- e. Fines históricos: podremos utilizar los Datos con fines estadísticos, históricos, de estudios de mercado, entre otros. Dichos Datos, dentro de lo posible, se utilizarán en forma anonimizada, esto es, no siendo posible identificar la identidad de la persona a quien estos pertenecen.

Para las finalidades antes indicadas, como Sociedad, podremos recolectar Datos por diferentes medios, ya sea con ocasión del acceso y uso de los distintos sitios web de las empresas que componen a la Sociedad, las transacciones de compras o devoluciones realizadas en sus establecimientos, sean estos operados directamente la Sociedad o por terceros y en sus comercios electrónicos, programas de fidelidad, encuestas, aplicaciones móviles; remisión de formularios en línea, correos electrónicos, llamadas telefónicas, chat en línea, atención dada por servicio al cliente, bases de datos de libre acceso al público, entre otros canales autorizados por el Titular de los Datos de conformidad a la legislación vigente.

Dentro de lo posible y razonable, realizaremos controles respecto de la licitud y/o veracidad de la información que faciliten nuestros Clientes y/o Usuarios y Titulares de Datos. Sin embargo, no seremos responsables de cualquier infracción y/o perjuicio derivado de la ilicitud, ilegitimidad, alteración, mal uso, fraude o sanción en relación con la información que se nos haya entregado, sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley. Es responsabilidad del Cliente y/o Usuario actualizar su información siempre que sea necesario.

## **VIII. TRASPASO DE DATOS**

Las compañías que formamos parte de la Sociedad podremos compartir los Datos de los Titulares:

1. Con las siguientes compañías:

- Administradora de Servicios Generales Ltda.
- Via Limpia SpA
- Administradora de Ventas al Detalle Ltda.
- Copec Voltex SpA
- Flux Solar energías renovables SpA
- Blue Express S.A
- Comercializadora y Abastecedora Digita SpA
- EMOAC SpA
- Ampere Copec SpA
- Stem – Copec SpA
- Soluciones de Movilidad SpA
- Compañía Emisora de Medios de Pago Digitales S.A
- Copec S.A

2. Con los siguientes terceros:

- a) Con todos quienes se constituyan como nuestros concesionarios, consignatarios o franquiciados;
- b) Con proveedores que nos presten los servicios necesarios para proveer y promocionar los productos y servicios que ofrecen nuestros miembros;

3. En las siguientes situaciones:

- a) Actualizar el estado de las relaciones contractuales con nuestros Clientes y/o Usuarios y Titular de Datos;

- b) Dar cumplimiento a las obligaciones pactadas con el Cliente y/o Usuario y Titular de los Datos;
- c) Prevenir el riesgo de la comisión de delitos, entre ellos fraude, lavado de activos y financiamiento del terrorismo;
- d) Responder a solicitudes de información de autoridades policiales o gubernamentales nacionales o internacionales;
- e) Dar cumplimiento a cualquier ley, reglamento, citación u orden judicial;
- f) Proteger los derechos y propiedades de la Sociedad;
- g) Proteger la seguridad personal de los Trabajadores de la Sociedad y de sus representantes, de terceros y del público en general;
- h) Ante cualquier circunstancia en que, por motivos estratégicos u otros motivos comerciales, la Sociedad o alguno de sus miembros decidiera vender, comprar, fusionarse o reorganizar los negocios de otra forma en Chile u otros países. En tal caso, dicha transacción podría incluir la divulgación de información personal regulada en esta Política a compradores, debiendo obtener un nuevo consentimiento por parte del Titular de Datos.

En todos estos casos, quien resulte como Encargado de Datos deberá dar cumplimiento a la presente Política de Privacidad.

## **IX. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL**

Mediante la aceptación de esta Política de Privacidad, el Clientes y/o Usuarios y Titular de Datos nos autorizan expresamente, a la Sociedad, en miras de la entrega de un mejor servicio y de acuerdo con las mejores tecnologías existentes, a transferir sus Datos a servidores ubicados en la nube y/o en territorio extranjero.

## **X. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Los Datos regulados en la presente Política, se conservarán durante el tiempo que sea necesario en relación con las finalidades antes indicadas o hasta que el Titular de los Datos pida su eliminación, lo que primero ocurra.

## **XI. DERECHOS ARCO + P**

Todo Titular de los Datos tiene derecho a solicitar información respecto de los datos que sean objeto de Tratamiento por parte de la Sociedad. En tal sentido, todo Titular de Datos podrá ejercer el derecho de acceso e información, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad (ARCO+P) de sus Datos.

Para ejercer estos derechos, el Titular de los Datos debe ingresar su solicitud a través del formulario disponible en el sitio web <https://ww2.copec.cl/personas/derechos-arco> o llamando al teléfono 800 200 354.

A través de estos medios, el Titular de los Datos podrá ejercer los derechos ARCO+P que posee en relación con nosotros, la Sociedad, tanto personalmente, como por medio de terceros, debidamente autorizados.

En este entendido, la Sociedad se encuentra facultada para:

- Verificar la identidad del solicitante o bien,
- Verificar si el solicitante actúa debidamente representando a otra persona y cuenta con la autorización por escrito de la misma.

La Sociedad sólo podrá realizar las gestiones oportunas para el ejercicio de los derechos ARCO+P, en la medida que la petición:

- Se realice sobre Datos que le conciernan al solicitante;
- No afecte el cumplimiento de los servicios u obligaciones contractuales contraídas con alguna de las compañías miembro de la Sociedad;
- No afecten derechos de otros Clientes y/o Usuarios de la Sociedad.

La Sociedad entregará respuesta de las solicitudes. En ocasiones, algunas de las respuestas podrían tardar más de lo esperado, en cuyo caso la Sociedad informará al solicitante la recepción del formulario y su estado de tramitación. Del mismo modo, si no es posible cursar la solicitud, se le hará saber al solicitante mediante el medio de contacto que se hubiese registrado y se le informará de los correspondientes motivos.

Finalmente, la información solicitada será enviada de forma segura al correo electrónico que el solicitante haya entregado en el formulario respectivo.

Respecto de la cancelación del Tratamiento de Datos, dicha solicitud no se tramitará cuando recaiga sobre la Sociedad el deber legal o contractual de mantener los Datos en sus bases de datos en forma indefinida o por un tiempo determinado o cuando sea imposible la supresión de los datos.

## **XII. SEGURIDAD**

Como se ha señalado anteriormente, en la Sociedad trataremos los Datos con la debida reserva y cuidado.

En tal sentido, nos comprometemos a implementar las medidas técnicas y organizativas adecuadas, posibles y razonables para evitar la pérdida, accesos no autorizados, filtración, daño o destrucción sin autorización de los Datos de nuestros Clientes y/o Usuarios, de conformidad con las buenas prácticas el estado de la técnica y la disponibilidad de recursos.

## **XIII. ACTUALIZACIÓN A LA POLÍTICA:**

La Sociedad podrá introducir modificaciones a la presente Política de Privacidad, las cuales deberán ser debidamente aprobadas por el Titular de los Datos, las que surtirán efecto a partir de entonces.



En todo caso, frente a cambios a la presente Política, el consentimiento que el Titular de los Datos hubiere otorgado se mantendrá vigente y tendrá plena aplicación respecto de la Política de Privacidad que en su caso haya aceptado.

#### **XIV. VIGENCIA**

La presente Política entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación, esto es 15 de junio de 2022.