POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES – Ley 19.628 y su Modificación (Ley 21.719)

1. OBJETIVO - ALCANCE

Esta Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales tiene por objetivo establecer los principios, directrices y procedimientos que regulan la recopilación, almacenamiento, uso, tratamiento, comunicación, transferencia, conservación y eliminación de los datos personales de clientes y usuarios del sitio web que son tratados por ICBFS – A FOODS en el desempeño y desarrollo de sus giros, garantizando el respeto de los derechos y libertades de sus titulares, así como el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 19.628 y su modificación (Ley 21.719), que regulan la protección y el tratamiento de los datos personales.

2. DEFINICIONES

2.1 Almacenamiento de Datos. Es la conservación o custodia de datos en un registro físico o base de datos.
2.2 Consentimiento. Manifestación de voluntad libre, específica, inequívoca e informada, otorgada a través de una declaración o una clara acción afirmativa, mediante la cual el titular de datos autoriza el tratamiento de los datos personales de los cuales es titular.
2.3 Dato Personal. Se trata de cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable. Se considerará identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante uno o más elementos, tales como el nombre, el número de cédula de identidad, el análisis de otros factores propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social.
2.4 Dato Personal Sensible. Son datos personales sensibles aquellos que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, que revelen el origen étnico o racial, la afiliación política, sindical o gremial, la situación socioeconómica, las convicciones ideológicas o filosóficas, las creencias religiosas, los datos relativos a la salud, al perfil biológico humano, los datos biométricos, y la información relativa a la vida sexual, a la orientación sexual y a la identidad de género de una persona natural.
2.5 Responsable de Datos Personales. Colaborador de ICBFS – A FOODS que decide acerca de los fines y medios utilizados para el resguardo y tratamiento de datos personales, así como de asegurar el ejercicio de los derechos de los titulares de datos personales.

ICBFS y A FOODS actúan como responsables de la protección y tratamiento de los datos regulados por esta Política, siendo quienes determinan los fines y medios a través de los cuales se realiza el tratamiento.
ICB FOOD SERVICE SpA – RUT: 77.965.620-9
A FOODS SpA – RUT: 76.522.552-3
Representante legal: Gustavo Braun Salinas
Domicilio: Almirante Pastene 333, Providencia, Santiago

Correo electrónico de privacidad: privacidad@icbfs.cl
El responsable interno de la gestión de protección de datos personales será:
Cargo: Subgerente de Control Interno y Cumplimiento
Correo de contacto: privacidad@icbfs.cl

2.6 Tratamiento de Datos. Toda operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan de cualquier forma recolectar, procesar, almacenar, comunicar, transmitir o utilizar datos personales o conjuntos de datos personales.

3. DATOS PERSONALES TRATADOS EN ICBFS – A FOODS

3.1 Datos en General

- **Datos de Identificación.** Entendiéndose por estos nombres, apellidos, fecha de nacimiento, número y serie de cédulas o documentos de identificación, sexo, nacionalidad, estado civil, lugar de trabajo, cargo, firma.
- **Datos de Contacto.** Dirección de correo electrónico, número de celular, número de teléfono fijo, domicilio comercial, páginas web, entre otros.
- **Datos Bancarios y Pagos.** Nombres de instituciones bancarias, medios de pago, números de cuentas bancarias, monto, fechas y horas de pago, número de registro de transacciones, así como todos los datos necesarios para procesar y validar operaciones de compra de productos.
- **Datos de Navegación por la Web y Uso de Plataformas.** Información sobre las funcionalidades utilizadas, búsquedas que hayan realizado, enlaces utilizados, frecuencia y duración de las visitas a los sitios web y otras interacciones del cliente con las plataformas administradas por ICBFS – A FOODS.
- **Datos del Dispositivo de Conexión.** Tipo de dispositivo, sistema operativo, ubicación, estado de la red, conexión a Bluetooth o Wi-Fi, entre otros.
- **Datos de Hábitos de Consumo.** Frecuencia y regularidad de compras, categorías de productos adquiridos, montos de las transacciones, historial de productos comprados o visitados, horarios de compra, canales utilizados.

3.2 Datos Sensibles

- **Datos Biométricos.** ICBFS – A FOODS no capturan ni procesan directamente este tipo de datos, sino que lo hacen servicios de seguridad prestados por terceros para llevar a cabo la verificación de identidad para ingresar a instalaciones o recintos de ICBFS – A FOODS, así como el control de la seguridad a través de CCTV.

ICBFS – A FOODS no tratan datos socioeconómicos de sus clientes. En caso de que en el futuro se requiera tratar este u otro tipo de dato sensible, se informará previamente su finalidad y se solicitará el consentimiento expreso del titular, de acuerdo con lo que establece la ley.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

4.1 Derecho de Acceso a Datos Personales. Facultad que tiene toda persona de exigir que ICBFS – A FOODS confirme o descarte que está tratando sus datos personales. En caso afirmativo, obtener acceso y una copia de dichos datos junto con información sobre el uso que se les está dando.

4.2 Derecho de Rectificación. Facultad que tiene el titular de los datos para solicitar y obtener del

responsable del tratamiento la corrección de sus datos personales cuando estos sean inexactos, desactualizados o incompletos.

4.3 Derecho de Supresión o Cancelación. Facultad del titular de solicitar y obtener la eliminación de sus datos personales en alguno de los siguientes casos:

- Los datos ya no son necesarios para la finalidad que justificó su recopilación.
- El titular revoca su consentimiento y no existe otro fundamento legal para el tratamiento.
- Los datos fueron obtenidos o tratados ilícitamente.
- Los datos están caducos.
- Una sentencia, resolución de la autoridad o una obligación legal ordena su eliminación.
- El titular ejerció su derecho de oposición y no existe otra base legal para seguir tratándolos.

4.4 Derecho de Oposición. Facultad del titular de oponerse al tratamiento de sus datos personales. El responsable de datos personales está obligado a cesar el tratamiento, salvo que acredite la existencia de motivos legítimos que prevalezcan sobre los derechos e intereses del titular o que el tratamiento sea necesario para la formulación, el ejercicio o la defensa de acciones judiciales o reclamaciones administrativas. Tratándose del envío de comunicaciones comerciales, publicitarias o de marketing, el titular podrá oponerse en cualquier momento y sin expresión de causa, conforme a lo señalado en el punto 11 de esta Política.

4.5 Derecho de Portabilidad. Facultad de exigir copia de datos personales en un formato electrónico de uso común cumpliendo con los requisitos que establece la normativa de protección de datos.

4.6 Derecho de Bloqueo. Facultad para solicitar la suspensión temporal del tratamiento de datos personales mientras se resuelve una solicitud de rectificación, supresión u oposición.

4.7 Derechos en Relación a Decisiones Automatizadas. Facultad de oponerse a que los datos sean tratados de manera automatizada cuando ello afecte significativamente o produzca efectos jurídicos al titular.

4.8 Derecho a Reclamar ante la Agencia de Protección de Datos. Facultad de recurrir a la autoridad competente en caso de que el responsable de la protección y tratamiento de datos personales rechace o no responda un requerimiento formulado de acuerdo a la normativa y en el ejercicio de los derechos del titular.

4.9 Derecho a Revocar Consentimiento. Facultad para retractarse del consentimiento otorgado para tratar datos personales de los cuales se es titular.

5. FORMA DE EJERCER LOS DERECHOS POR PARTE DE LOS TITULARES

ICBFS – A FOODS han establecido el siguiente procedimiento para que los titulares de los datos que son tratados puedan ejercer los derechos que la ley les reconoce.

5.1 Presentación. Los requerimientos deberán ser presentados por escrito a través de correo electrónico enviado a privacidad@icbfs.cl.

5.2 Individualización del Titular. El correo de requerimiento deberá contener la siguiente información:

- Identificación del titular de los datos.
- Correo electrónico o indicación de domicilio para comunicar la respuesta.
- Verificación de la identidad del titular de los derechos en la forma que establezca la autoridad competente.

5.3 Solicitudes. Dependiendo del derecho que se pretenda ejercer, la solicitud deberá contener la siguiente información:

- **Derecho de Acceso.** Individualizar al titular.
- **Derecho de Rectificación.** Indicar las modificaciones o actualizaciones precisas y acompañar los antecedentes que la funden cuando corresponda.
- **Derecho de Supresión.** Indicar la causal y acompañar los antecedentes que la funden cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en el punto 4 de esta Política.
- **Derecho de Oposición.** Indicar la causal invocada. Solo cuando se trate del tratamiento de datos que resguarden intereses legítimos del responsable, el titular del derecho deberá fundamentar brevemente su petición y acompañar los antecedentes que estime pertinentes. La oposición al envío de comunicaciones comerciales no requiere fundamentación.
- **Ejercicio de otros derechos.** Indicar con claridad la petición y los fundamentos cuando corresponda, de acuerdo a lo señalado en el punto 4 de esta Política.

5.4 Respuesta al Requerimiento. El responsable de protección de datos personales de ICBFS – A FOODS deberá acusar recibo dentro de los 10 días corridos posteriores a la recepción del requerimiento y responder de manera fundada dentro de los 30 días corridos siguientes a la fecha de presentada la solicitud. El plazo podrá ser prorrogado por una sola vez, hasta por 30 días corridos. La prórroga deberá comunicarse al titular de los derechos dentro del plazo de los primeros 30 días.

6. FINALIDADES Y LICITUD DEL TRATAMIENTO

Los datos personales serán tratados únicamente para fines determinados, explícitos y legítimos, relacionados con el desarrollo de las actividades, servicios y giros desarrollados por ICBFS – A FOODS, entre los que se cuentan:

6.1 Gestión Comercial

- Captación y fidelización de clientes a través de los distintos medios con que cuenta ICBFS – A FOODS.
- Cotización y venta de productos.
- Gestión de pedidos y despachos.
- Gestión de pedidos y despacho canal e-commerce.
- Administración de cuentas de clientes.
- Servicio al cliente. Atención de consultas y reclamos.

Bases de licitud para el tratamiento.

- Necesario para la celebración o ejecución de un contrato o para la ejecución de medidas precontractuales adoptadas a solicitud del titular.
- Necesario para la ejecución o cumplimiento de una obligación legal o lo disponga la ley.
- Interés legítimo del responsable sin afectar derechos y libertades del titular.

6.2 Contratos - Ventas

- Celebración, ejecución y cumplimiento de obligaciones derivadas de una relación contractual con el cliente de ICBFS – A FOODS.
- Facturación y cobranza a clientes.
- Cumplimiento de obligaciones legales y tributarias en el marco de la relación con el cliente.

Bases de licitud para el tratamiento.

- Necesario para la celebración o ejecución de un contrato o para la ejecución de medidas precontractuales adoptadas a solicitud del titular.

- Necesario para la ejecución o cumplimiento de una obligación legal o lo disponga la ley.
- Necesario para la formulación, ejercicio o defensa de un derecho ante los tribunales de justicia u órganos públicos.

6.3 Marketing, Comunicaciones, Estadísticas

- Mejorar los servicios que presta ICBFS – A FOODS, así como la experiencia de clientes, beneficios y canales digitales.
- Realización de estudios y análisis estadísticos para conocer hábitos o preferencias de compra, hábitos de navegación por la web para la elaboración de perfiles, niveles de satisfacción, cuotas e identificación de consumo por zonas geográficas.
- Usar datos de navegación en los canales digitales de ICBFS – A FOODS.
- Realizar concursos, campañas de marketing, así como analizar y medir la efectividad de dichas campañas y beneficios ofrecidos.
- Dirigir publicidad, comunicados y contenidos personalizados.
- Usar los datos con fines estadísticos, previa anonimización.
- Realización de encuestas de satisfacción y estudios de mercado mediante el envío de formularios destinados al efecto.

Base de licitud para el tratamiento.

- Interés legítimo del responsable sin afectar derechos y libertades del titular.
- No se utilizan datos personales sensibles para estas finalidades. Si en el futuro se requiriera, se solicitará previamente el consentimiento expreso del titular.

7. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recopilados, captados o capturados por ICBFS – A FOODS podrán ser comunicados únicamente cuando exista una base legal que lo permita y sea necesario para el cumplimiento de la finalidad para la cual fueron obtenidos, mediando el consentimiento del titular cuando corresponda, o cuando exista una obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

ICBFS – A FOODS podrán comunicar datos personales a:

- Empresas de transporte y logística para el despacho y entrega de productos a clientes.
- Proveedores de servicios tecnológicos, almacenamiento, así como mantención y soporte de información, entre otros.
- Proveedores de servicios de seguridad.
- Consultores tributarios, legales, contables y auditores.
- Proveedores que participen o realicen investigaciones internas, de cumplimiento o auditorías.
- Instituciones financieras para la gestión de pagos.
- Organismos públicos cuando la ley lo exija.

Todos los terceros que actúen por cuenta de ICBFS – A FOODS, previo a la comunicación de los datos, deberán declarar por escrito cumplir con la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales de ICBFS – A FOODS, así como con la normativa vigente en la materia.

8. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Cuando resulte necesario para la prestación de servicios tecnológicos o comerciales, ICBFS – A FOODS podrán transferir datos personales al extranjero, asegurándose de que el país en donde se reciban los

datos personales cuente con un nivel de protección adecuado, conforme a la legislación vigente en Chile.

9. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

Los datos personales serán conservados únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas en esta Política o las obligaciones legales aplicables.

Sin perjuicio de lo anterior, el período de conservación podrá extenderse más allá del cumplimiento de tales fines en los siguientes casos:

- Cumplimiento de obligaciones legales, reglamentarias o instrucciones de autoridades en el uso de sus facultades.
- Plazos legales de prescripción de acciones judiciales dependiendo de la naturaleza de la acción de que se trate, para responder demandas, presentar escritos, pruebas, documentos o alegaciones de cualquier tipo ante requerimientos, reclamos, demandas o acciones.

Una vez cumplidos los plazos se adoptarán las medidas técnicas necesarias para eliminar o anonimizar los datos personales de los clientes.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ICBFS – A FOODS han implementado medidas tecnológicas, de organización, administrativas y físicas que razonablemente permiten velar por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales de los clientes para evitar:

- Accesos no autorizados a los sistemas, bases de datos y archivos físicos que almacenan datos personales de clientes.
- Pérdida accidental de datos.
- Alteración indebida de datos.
- Divulgación no autorizada de datos.
- Destrucción ilícita de datos.

Estas medidas incluyen controles de acceso, uso de claves, trazabilidad, respaldos, gestión de usuarios, tecnología e informática, capacitación y políticas internas de seguridad.

11. COMUNICACIONES COMERCIALES Y DECISIONES GENERADAS POR SISTEMAS AUTOMATIZADOS

En concordancia con esta Política de Protección de Datos Personales y sus objetivos, se podrán enviar al cliente comunicaciones comerciales, publicitarias y de marketing a través de correos electrónicos, mensajes de texto, aplicaciones de mensajería u otros canales equivalentes, las que podrán ser generadas de manera automatizada. En aquellos casos en que se capturen datos personales sensibles que tengan por objeto la elaboración de perfiles, se informará y requerirá el consentimiento de acuerdo a lo que establece la ley.

Opción de darse de baja. Toda comunicación comercial, publicitaria o de marketing que se envíe por correo electrónico incluirá un mecanismo simple y gratuito para que el titular solicite no seguir recibiéndolas. Asimismo, el titular podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir comunicaciones comerciales por cualquier canal escribiendo a privacidad@icbfs.cl. Ejercida esta opción, ICBFS – A FOODS dejarán de enviarle dichas comunicaciones, sin perjuicio de las comunicaciones operativas propias de la relación contractual (pedidos, despachos, facturación y cobranza).

12. USO DE COOKIES Y SIMILARES

El sitio web de ICBFS – A FOODS puede utilizar cookies y tecnologías similares necesarias para su funcionamiento, optimizar la experiencia de navegación, seguridad y administración. Cuando se utilicen tecnologías no esenciales que requieran consentimiento, se informará su finalidad y se solicitará la autorización correspondiente.

En caso de consultas o dudas relacionadas con esta Política o el tratamiento de datos personales, debe contactarse a través del correo electrónico privacidad@icbfs.cl.

13. VIGENCIA

La presente Política entrará en vigencia a contar del 1 de diciembre de 2026 y se mantendrá vigente mientras no sea modificada o reemplazada por una nueva versión, la que será publicada en la página web de ICBFS – A FOODS.