

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 172-13 de 15 de diciembre de 2013, que tiene por objeto la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, sean estos públicos o privados, por lo que Organización Terpel República Dominicana, S.A.S., publica la presente política la cual contiene los lineamientos que aplica para el tratamiento de los datos personales de sus clientes y usuarios de sus distintos programas y segmentos de negocio, proveedores y funcionarios de la compañía.

Esta política aplica a los procesos de protección de datos personales de la Organización Terpel República Dominicana, S.A.S.

1. Responsable del Tratamiento de Datos Personales:

Organización Terpel República Dominicana, S.A.S. (en adelante, "Terpel RD"), sociedad comercial y existente de conformidad con las leyes de la República Dominicana, inscrita en el Registro Mercantil con el número 80046PSD y en el Registro Nacional de Contribuyentes (RNC) con el número 1-30-78033-1, con domicilio en la Terminal de Combustibles, Aeropuerto Internacional Las Américas, Autopista Las Américas, Santo Domingo Este, correo electrónico "infoterpel@terpel.com".

2. Tratamiento de los Datos Personales capturados por el Responsable del Tratamiento:

Para el tratamiento, recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, circulación, supresión, entre otras, de datos personales por parte de Terpel RD, se deberá obtener el consentimiento libre, expreso y consciente, del titular de los datos (persona cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento) o quien se encuentre legitimado de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley 172-13, la cual deberá constar por escrito o por otro medio que permita que se le equipare, de acuerdo a las circunstancias. El consentimiento antes indicado, prestado con otras declaraciones, deberá figurar en forma expresa y destacada, previa notificación al requerido de los datos descritos en el número 3 del artículo 4 de la referida Ley.

Para efectos de la presente política, los términos que se señalan a continuación tendrán los siguientes significados, los cuales fueron tomados de la Ley 172-13 de 15 de diciembre de 2013:

- a. Consentimiento del interesado:** Toda manifestación de voluntad, libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que el interesado consiente el tratamiento de datos personales que le conciernen;

- b. **Archivo, registro, ficheros, base o banco de datos:** Indistintamente, designan al conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento o procesamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización o acceso. Incluye también el conjunto de informaciones que proporcionan directamente los aportantes de datos, así como otras informaciones de carácter y dominio público, ya sea por su procedencia o por su naturaleza;
- c. **Datos de carácter personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas físicas identificadas o identificables.
- d. **Datos especialmente protegidos:** Datos de carácter personal que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual.
- e. **Datos de carácter personal relacionados con la salud:** Cualquier información concerniente a la salud pasada, presente y futura, física o mental, de un individuo.
- f. **Datos del historial de crédito o datos crediticios:** Información relativa al historial crediticio de una persona física o jurídica, así como cualquier otra información suministrada por la Superintendencia de Bancos u otras de carácter y dominio público, ya sea por su procedencia o por su naturaleza.
- g. **Datos Informáticos:** Los datos personales sometidos al tratamiento o procesamiento electrónico o automatizado.
- h. **Datos Sensibles:** Datos personales que revelan las opiniones políticas, las convicciones religiosas, filosóficas o morales, la afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual.
- i. **Encargado del Tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, que realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- j. **Responsable del Tratamiento:** Toda persona, pública o privada, titular del archivo de datos personales que decide la finalidad, el contenido, los medios del tratamiento y el uso de la información obtenida con el tratamiento de los datos personales.

- k. **Afectado o interesado:** Toda persona física cuyas informaciones sean objeto del tratamiento de datos, así como todo acreedor, sea éste una persona física o jurídica, que tiene o ha tenido una relación comercial o de tipo contractual con una persona física para el intercambio de bienes y servicios, donde la persona física es deudora del acreedor. Toda información que se derive de dicha relación estará asociada por separado tanto al deudor como al acreedor y se registrará por esta definición. Toda persona física o jurídica que haya tenido, tenga o solicite tener un bien o servicio de carácter económico, financiero, bancario, comercial, industrial, o de cualquier otra naturaleza, con una institución de intermediación financiera o con un agente económico, según proceda conforme a la ley.
- l. **Tratamiento de datos:** Operaciones y procedimientos sistemáticos, electrónicos o no, que permitan la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relación, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de datos personales, así como también su cesión a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones o transferencias. Es decir, cualquier operación o conjunto de operaciones o procedimientos técnicos, automatizados o no, que dentro de una base de datos permiten recopilar, organizar, almacenar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, compartir, comunicar, transmitir o cancelar datos de consumidores.
- m. **Importador de Datos Personales:** Persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo receptor de los datos, en caso de transferencia internacional de los mismos a un tercer país, ya sea responsable del tratamiento, encargada del tratamiento o tercero.
- n. **Exportador de Datos Personales:** Persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo situado en territorio dominicano que realice, conforme a lo dispuesto en esta ley, una transferencia de datos de carácter personal a un país tercero.
- o. **Transferencia Internacional de Datos:** Tratamiento de datos que supone una transmisión de los mismos fuera del territorio de la República Dominicana, sin importar el soporte, bien constituya una cesión o comunicación de datos, bien tenga por objeto la realización de un tratamiento de datos por cuenta del responsable del archivo de datos personales establecido en territorio dominicano.
- p. **Cedente:** Entidad que cede o transfiere información.

Recolección de la información personal

Terpel RD captura datos personales en las siguientes actividades, sin perjuicio que existan otras donde también lo haga:

- Convenios de Comunidad Terpel
- Captación de datos a través de la Línea de Servicio al Cliente
- Manejo de información de Proveedores
- Manejo de información de Cartera y Clientes de sus distintos segmentos de negocios
- Captura de bases de datos en promociones o actividades especiales dirigidas a los clientes de sus distintos segmentos de negocio
- Captura de información a través de página web
- Captura de información a través de programas de mercadeo
- Manejo de información de nómina y de selección de personal
- Convenios con entidades financieras o de otro tipo
- Manejo de información en servicio al cliente
- Compra de bases de datos a entidades que administran grandes bases de información
- Ejecución de contratos
- Ferias y congresos
- Oficina de atención al accionista
- Captura de información para estudios de mercado
- Captura de información en capacitaciones y formación de clientes, proveedores y personal externo

Durante la ejecución de estas actividades o de otras donde se presente la captura de datos personales, el reporte, divulgación, uso, consulta, eliminación o supresión, reenvío, transferencia, trasmisión, administración, acceso, conservación, almacenamiento, archivo, análisis, copia, procesamiento e inclusión de dichos datos personales dentro de sus bases de datos en su servidor o el de un tercero tanto en el país como fuera de él, Terpel RD deberá ceñirse a los términos de la Ley 172-13 de 15 de diciembre de 2013, sobre protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, para la cual obtendrá previamente autorización de su titular. Previo a compartir datos personales con terceros, aliados, contratistas, proveedores, Terpel RD deberá cerciorarse de haber obtenido previamente la autorización del Titular de los datos para darles uso. De acuerdo con lo anterior, solo podrá compartir datos personales con terceros cuando cuente con el consentimiento libre, expreso y consciente, el cual deberá constar por escrito o por otro medio que permita que se le equipare, de acuerdo con las circunstancias.

En los usos para los cuales destina Terpel RD los datos personales que captura en ejecución de su objeto social se encuentran, sin limitarse a ellos:

- Atención de requerimientos de autoridades
- Manejo interno a efectos de registro de sus clientes de los distintos segmentos de negocios
- Análisis de riesgo crediticio, análisis estadísticos o de seguridad de sus clientes o usuarios
- Ejecución y/o cumplimiento de los contratos que tiene con terceros, ya sea de compra o venta de combustible líquidos o GNV, financiación para la conversión de vehículos o contratos de otra naturaleza comprendidos dentro de su objeto social
- El envío de correspondencia, correos electrónicos o contacto telefónico con sus clientes, proveedores y usuarios de sus distintos programas en desarrollo de actividades publicitarias, promocionales, de mercadeo (principalmente para planes de fidelidad y relacionales) de ejecución de ventas o estudios de mercado enfocados a su actividad de distribución de combustibles líquidos o GNV o prestación de servicios complementarios.
- Para compartir información con aliados comerciales para el ofrecimiento de servicios con beneficios para nuestros clientes
- Para compartirlos o enviarlos a terceros con quienes realice alianzas o contratos para fines comerciales relacionados con la ejecución de las actividades comprendidas dentro de su objeto social
- Mantenimiento por sí mismo o a través de un tercero, de las bases de datos.
- Obtención de información de grupos de interés para el relacionamiento de la compañía (datos contacto de periodistas y autoridades)
- Atención a los accionistas sobre sus solicitudes y trámites
- Selección de personal, administración de contrataciones, manejo de relaciones laborales y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma, otorgamiento de beneficios a sus empleados por sí mismo o a través de terceros, así como permitir el acceso de los empleados a los recursos informáticos de la empresa
- Envío a distribuidores de lubricantes de bases de datos sobre puntos de venta o lubricaderos
- Transferencia y transmisión de datos a terceros con quienes realice alianzas relacionadas con su objeto social, contrate estudios o les encargue el tratamiento de datos.
- Reporte y consulta a centrales de riesgo crediticio legalmente constituidas en República Dominicana
- Análisis de prospectos con fines comerciales ya sea de clientes o consumidores.
- Gestiones de cobranzas o comercial
- Compartirla con terceros aliados, proveedores y sociedades del mismo grupo empresarial ubicadas dentro o fuera del país, en particular para la realización de

actividades de conocimiento al cliente, relacionamiento comercial o publicitario, gestión de ventas y actividades de cobranza.

3. Vigencia de las bases de datos:

Las bases de datos de Terpel RD tendrán una vigencia igual al periodo de tiempo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos o aquel requerido de acuerdo con las normas contables, comerciales, tributarias, laborales, o cualquiera aplicable según la materia, y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información almacenadas en las mismas, con un plazo máximo de cincuenta años. Como consecuencia de lo anterior, y siempre y cuando ello no vaya en contravía del cumplimiento de una norma vigente, una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento de los datos, Terpel RD procederá a su supresión. No obstante lo anterior, los datos personales serán conservados cuando se requieran para dar cumplimiento a una obligación legal o contractual o para fines históricos o estadísticos.

4. Derecho de los Titulares de los Datos:

En aplicación de los términos de la Ley 172-13 de 15 de diciembre de 2013, sobre protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros públicos, bancos de datos u otros medios técnicos de tratamiento de datos destinados a dar informes, Terpel RD asume el papel de "Encargado del Tratamiento" o "Responsable del Tratamiento" en todos los casos o en algunos de ellos, dependiendo de cada uno de ellos, cuando recolecte, almacene, use, circule, suprima o transfiera datos de Titulares en alguna de sus actividades como sociedad, ya sea por sí misma o través de terceros. Asimismo, en algunos casos Terpel RD asume el papel de Encargado del Tratamiento de datos personales respecto de los cuales es Responsable del Tratamiento alguna de las sociedades que forman parte del mismo grupo empresarial ubicadas dentro o fuera del país.

Los derechos que le asisten conforme a la Ley al titular de los datos son los siguientes:

- **Derecho de consulta para la protección de datos**, toda persona titular de datos tiene el derecho a una acción judicial para conocer de la existencia y acceder a los datos que de ella consten en registros o bancos de datos públicos o privados;
- **Derecho de acceso**, toda persona titular de datos tiene derecho a acceder a la información y los datos que sobre ella o sus bienes reposen en los registros oficiales o privados, así como conocer el destino y el uso que se haga de los mismos;
- **Derecho a la rectificación, cancelación y oposición**, toda persona titular de datos tiene derecho a que sean rectificadas, actualizados y cuando corresponda, suprimidos los datos personales de los que sea titular y que estén incluidos en un banco de datos;
- **Derecho de indemnización**, los titulares de datos que, como consecuencia del incumplimiento de la ley, sufran daños y perjuicios, tienen el derecho a ser indemnizados conforme el derecho común.

5. Tratamiento de Datos Sensibles y datos personales de niños, niñas y adolescentes:

El Tratamiento sobre datos sensibles y los pertenecientes a niños, niñas y adolescentes está prohibido. No obstante lo anterior, Terpel RD realiza el tratamiento de datos de este tipo en los siguientes casos única y exclusivamente cuando cuente con autorización previa y expresa de su Titular:

- (i) **Datos Sensibles:** Terpel RD realiza el tratamiento de datos sensibles autorizados por el artículo 75 de la Ley 172-13 de 15 de diciembre de 2013, sobre protección integral de los datos personales asentados en archivos, capturados de sus funcionarios y con fines únicos y exclusivos de manejo de la relación laboral con la compañía y para dar cumplimiento a las obligaciones legales, contractuales y/o convencionales derivadas de la misma, en vigencia y/o finalizada la misma. Lo anterior sin perjuicio de las autorizaciones que puedan conceder los titulares en los términos del artículo 75 de la Ley 172-13 de 15 de diciembre de 2013.

Dichos datos son manejados en bases de datos del área de gestión humana de Terpel RD.

Para el tratamiento de datos sensibles Terpel RD deberá:

- a. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento; y,
- b. Obtener del Titular de los Datos por escrito, el consentimiento libre, consciente y voluntario, a los fines almacenar en archivos, bancos de datos o registros dichos datos.

- (ii) **Datos de niños, niñas y adolescentes:** Terpel RD captura datos de este tipo en algunos programas especiales dirigidos a sus clientes, tales como convención de ventas u otros donde la compañía organiza un viaje para sus clientes, sin perjuicio de la existencia de otros de similar naturaleza. La captura de estos datos se hace con el fin único y exclusivo de contar con la información necesaria para el trámite de tiquetes, programas turísticos, entre otros, con las entidades con quienes Terpel RD contrata este tipo de eventos.

El tratamiento de este tipo de datos será permitido, conforme la Ley 172-13 de 15 de diciembre de 2013 y el Código para la Protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, siempre y cuando:

- a. No afecten su desarrollo físico, moral, psicológico e intelectual, su honor y su reputación; o,
- b. Constituyan injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada e intimidad familiar o que puedan estigmatizar su conducta o comportamiento.

Respetando lo anterior, Terpel RD deberá obtener la autorización del representante legal del niño, niña y adolescente para la captura, almacenamiento, envío a terceros y uso de los datos con los fines antes señalados.

6. Atención de Consultas, solicitudes y reclamos:

Terpel RD deberá permitir el acceso gratuito del Titular de los datos a su información cuando así lo requiera para realizar consultas, así como garantizar el derecho a los titulares de presentar reclamos y solicitudes de corrección, actualización o supresión de datos personales.

Terpel RD podrá recibir las solicitudes antes señaladas sobre Datos Personales de:

- a. El titular de los datos
- b. De los causahabientes, los representantes legales o apoderados de los Titulares
- c. De entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales
- d. Por orden judicial y de terceros autorizados por el Titular o por la ley

Terpel RD permitirá el recibo de consultas, solicitudes y reclamos por medio escrito a su domicilio en la Terminal de Combustibles, Aeropuerto Internacional Las Américas, Autopista Las Américas, Santo Domingo Este, de manera oral a través de su página web www.terpel.com. En este último caso, Terpel RD cuenta con un link de Peticiones y Reclamos y allí descargar el Formato Único de Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos. En ese caso puede imprimir el formato y remitirlo a la Terminal de Combustibles, Aeropuerto Internacional Las Américas, Autopista Las Américas, Santo Domingo Este, o al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@terpel.com.

Las consultas sobre datos personales serán resueltas por Terpel RD en un término máximo de cinco (5), días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. En caso de que la consulta sea realizada vía la línea de servicio al cliente, deberá informarse al Titular que debe hacerla por escrito con el fin de mantener prueba de esta.

Durante el recibo de consultas, peticiones y reclamos, se tendrá como medio probatorio el Formato Único de Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos de Terpel o el escrito que presente el Titular o sus causahabientes presentando la solicitud.

El trámite de estas consultas y reclamos será gratuito, excepto en los casos señalados expresamente por la ley.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular del dato tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de Terpel RD.

El área responsable en Terpel RD para la protección de datos personales que dará trámite a las solicitudes, consultas y reclamos relacionados con Habeas Data, es Servicio al Cliente perteneciente a la Vicepresidencia Corporativa de Operaciones y Logística.

7. Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas:

- a) Para Peticiones, Quejas y Reclamos por medio físico o mediante email:** Se adoptará e implementará el Formato Único de Recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos el cual deberá ser descargado de la página web de Terpel. El formato deberá ser enviado por mensajería a la Terminal de Combustibles, Aeropuerto Internacional Las Américas, Autopista Las Américas, Santo Domingo Este, o al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@terpel.com.

No obstante lo anterior, el Titular o las demás personas permitidas por la ley podrán realizar consultas, solicitudes o reclamos utilizando otro formato a través de un escrito dirigido a la compañía y lo enviarán por mensajería a la Terminal de Combustibles, Aeropuerto Internacional Las Américas, Autopista Las Américas, Santo Domingo Este, o al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@terpel.com.

Los tiempos de respuestas serán de cinco (5) días hábiles para consultas y de diez (10) días hábiles para reclamos.

- b) Recepción de consultas, peticiones y reclamos a través del Call Center:** La Operadora una vez escuche la solicitud del usuario, deberá solicitar su autorización para la recepción de sus datos personales, eso sin antes darle el derecho de consultar la presente política publicada en la página web de www.terpel.com.

Las consultas, peticiones y reclamos recibidos por este medio serán tramitados por la compañía y su respuesta será dada por escrito a la dirección de notificación aportada por el Titular.

Los tiempos de respuesta serán de cinco (5) días hábiles para consultas y de diez (10) días hábiles para reclamos.

- c) Solicitud para conocimiento, actualización y rectificación de datos personales:** Esta procederá frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por el Titular.

La solicitud que realice el Titular sobre el particular deberá ser enviada por mensajería a la Terminal de Combustibles, Aeropuerto Internacional Las Américas, Autopista Las Américas, Santo Domingo Este, o al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@terpel.com.

Los tiempos de respuesta serán de cinco (5) días hábiles para consultas y de diez (10) días hábiles para reclamos.

- d) Solicitud para revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato:** Esta procederá a solicitud del Titular (excepto en los casos donde la ley señala expresamente que no procede), previa verificación del incumplimiento por parte de Terpel RD de los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Los tiempos de respuesta serán de cinco (5) días hábiles para consultas y de diez (10) días hábiles para reclamos.

- e) Reclamos por inexactitud o incumplimiento de obligaciones:** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando consideren que se ha presentado un incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 172-13 de 15 de diciembre de 2013, podrán presentar reclamo ante Terpel RD por mensajería a la Terminal de Combustibles, Aeropuerto Internacional Las Américas, Autopista Las Américas, Santo Domingo Este, o al siguiente correo electrónico: servicioalcliente@terpel.com. Dicho reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a TERPEL RD, con las generales del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término

no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Cuando exista un reclamo, Terpel deberá informar a los terceros con quienes hubiere compartido los datos personales que están siendo objeto de reclamo, que dicho reclamo existe y que se encuentra en trámite.

Adicional a lo anterior, deberá insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

Mientras la información este siendo controvertida por su Titular ante la autoridad, Terpel RD no podrá circularla con terceros.

8. Actualización de esta Política:

Terpel RD se reserva el derecho de actualizar la presente Política cuando así lo requiera de acuerdo con sus procedimientos internos y ejercicio de sus actividades. Cuando sea actualizada, deberá informarlo a través de medios idóneos a los Titulares de los datos contenidos en sus bases de datos, previo a su implementación.

9. Fecha de entrada en vigencia de la Política:

La presente política entra en vigencia hoy día dos (2) de noviembre del año dos mil veintidós (2022).