



Vertmonde

POLITICAS VERTMONDE

Elaboración	Autorización
Jhoanna Rosales	Ximena Grijalva
Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

1. Control de cambios

Número de revisión	Fecha	Descripción del cambio
0	Junio 11, 2015	Elaboración
1	Enero, 2018	Revisión por actualización ISO14001:2015 y modificación por solicitud RLGA
2	Junio 2019	Actualización por ISO 45001
3	Septiembre 2019	Actualización por auditoría interna
4	Febrero 2021	Actualización por caducidad
5	Dic 2021	Actualización por cambio de contexto y propósito de la organización
6	Noviembre 2022	Mecanismo de difusión interna
7	Diciembre 2022	Actualización por implementación de ISO9001:2015
8	Enero 2023	Actualización por Ley de Protección de datos



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

2. Condiciones Generales

- La política debe mostrar el nivel de compromiso de la dirección con el mejoramiento continuo. Se desarrolla a partir de la estrategia empresarial y es la base para la definición de objetivos y metas de la empresa
- La política será revisada al menos cada 5 años
- La política debe comunicarse internamente exponiéndola impresa en áreas visibles de la empresa; y estar disponible para las partes interesadas externas a través de la web



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

A. Política Sistema de Gestión Integral VERTMONDE

VERTMONDE SAS BIC, es una empresa de triple impacto, que implementa proyectos para la circularidad de electrónicos en Ecuador; comprometida con:

- **prevenir la contaminación ambiental y promover la circularidad de materiales y productos**
- **garantizar la satisfacción del cliente con nuestros productos y servicios**
- **gestionar riesgos ocupacionales, enfermedades y lesiones, y la seguridad de la información**
- **la mejora continua y la sostenibilidad colectiva**

A través de procesos innovadores, ágiles, seguros y ambientalmente responsables; guiados por la jerarquía de estrategias de gestión circular

Para ello, implementa un sistema de gestión de Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad que garantice cumplir con todos los requisitos aplicables, sean legales o de otra naturaleza; apoyado en la participación y consulta de las partes interesadas.

Ximena Grijalva
Gerente General



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

B. Política de Privacidad y Datos

1. Declaración de privacidad

Su privacidad y el respeto a sus datos, es importante para CONSULTORA VERTMONDE SAS BIC (VERTMONDE). Sus datos personales serán tratados sin ninguna excepción acorde a la presente Política, y normativas ecuatorianas aplicables relativas a la protección de datos, entre otras, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente. Esta declaración de privacidad le informa sobre la manera en que recogemos, tratamos y protegemos sus datos personales, para qué fines lo hacemos y con qué fundamentos jurídicos. Sus datos personales no serán conservados por más tiempo del necesario según los objetivos para los que fueron recogidos, a no ser que alguna ley o normativa ecuatoriana exija que sus datos sigan siendo tratados.

De igual manera, como titular de datos personales, el abonado y/o potencial cliente tiene derecho a solicitar el acceso, eliminación, rectificación y actualización, oposición, anulación, limitación del tratamiento de los mismos, y, a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas y portabilidad; pudiendo dirigir su solicitud de ejercicio de los derechos:

- al correo electrónico: comunicacion@vertmonde.com
- a la dirección: Troncal Sierra E35, km 4.8, Parque Industrial Quito, Lote 17C de la ciudad de Quito,
- al teléfono 098 0716660.

En caso de requerir comunicarse con el delegado de Protección de Datos de VERTMONDE, podrá realizarlo al correo: comunicacion@vertmonde.com, sin perjuicio de los procedimientos que hubiere lugar ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

La negativa a suministrar los datos personales requeridos supondrá la imposibilidad de acceder a todos los servicios brindados VERTMONDE. Asimismo, en caso de proporcionar datos erróneos o inexactos, VERTMONDE se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

VERTMONDE podrá actualizar la presente Política de Privacidad en cualquier momento, respetando las obligaciones y derechos del ordenamiento jurídico vigente, por lo cual le pedimos que revise con regularidad. Dicha actualización se hará pública en cualquier caso por parte de VERTMONDE, y publicada en <https://www.netlife.ec/politica-privacidad/>. Esta política tiene fecha de vigencia desde el mes de enero del año 2023.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

2. ¿De dónde proceden y qué datos tratamos?

Datos que nos ha facilitado directamente el cliente

Para poder cumplir con la promesa de ser una solución todo en uno para la gestión circular de electrónicos, requerimos sus datos personales, los mismos que nos ha facilitado el cliente al momento de requerir nuestros productos y servicios a través de:

- contratos
- formularios del sitio web <https://www.vertmonde.com/>,
- nuestras redes sociales, <https://www.instagram.com/vertmondeec>,
<https://www.facebook.com/reciclarelectronicos>
- nuestro canales de atención a stakeholders (presencial o virtual).

Los datos personales facilitados por el cliente de manera directa, de manera no limitativa son: nombres y apellidos, dirección de correo electrónico, número de teléfono, reclamos o requerimientos, así como cualquier otro tipo de información facilitada durante el transcurso de la relación contractual.

Datos recabados de forma automatizada

Información derivada de los productos y servicios contratados tales como: uso de los canales digitales, datos provenientes de la atención al cliente. Igualmente recabamos datos de forma automatizada cuando visitas o navegas única y exclusivamente por nuestro sitio web (<https://www.vertmonde.com/>), de conformidad con nuestra Política de Cookies. Esta opción es aplicable y parametrizable dependiendo de la configuración de su navegador.

Datos obtenidos de fuentes externas

Información subida voluntariamente por el usuario a distintas plataformas de redes sociales y profesionales como facebook, instagram y demás, en las cuales ha aceptado de antemano las políticas y condiciones propias de cada plataforma, todo ello con el fin de analizar intereses y preferencias de sus clientes

Datos derivados de la prestación del servicio o producto



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

Son los datos necesarios para que podamos cumplir con el proceso de facturación de acuerdo a la normativa tributaria ecuatoriana vigente, y para la prestación adecuada del servicio contratado y demás relacionados a la gestión de cobranzas y facturación.

3. ¿Con qué finalidad y cuál es la legitimación del tratamiento de los datos personales del usuario?

Los datos personales acordados y facilitados por el cliente serán utilizados por VERTMONDE para gestionar adecuadamente los productos y servicios solicitados o contratados, y en los términos informados en la presente política de privacidad y sus actualizaciones, conforme a las siguientes bases legitimadoras:

Finalidades basadas en la ejecución del contrato de adhesión, de interés legítimo y en cumplimiento de una obligación legal: Son aquellas en las cuales bajo compromiso de prestación de servicio ambas partes han adquirido a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el contrato o propuesta aceptada voluntariamente entre las partes, y son necesarias para la prestación de los servicios de gestión de residuos, para:

- Gestionar la relación precontractual y contractual, el registro del cliente
- Gestionar, tramitar y dar respuesta a peticiones, solicitudes, incidencias o consultas del cliente,
- En caso de impago, podremos comunicar tus datos personales asociados a una obligación pendiente, a los organismos auxiliares del sistema financiero y/o a las entidades responsables de dichos sistemas de información crediticia
- Para analizar tus preferencias utilizamos los datos derivados de la prestación del servicio. VERTMONDE podrá realizar análisis sobre los datos disponibles del cliente durante la vida del contrato, para diseñar un perfil demográfico (ARQUETIPO) más adaptable al cliente que permita a la empresa servirlo de mejor forma y de acuerdo a sus preferencias
- Para cumplir con nuestras obligaciones legales, única y exclusivamente cuando sea solicitado por una autoridad competente del Estado
- Cualquier otra obligación de carácter legal que resulte de aplicación de las leyes, como las derivadas de obligaciones judiciales, servicios de emergencias, y demás tipificados en las normas referidas.

Finalidades que requieren consentimiento. VERTMONDE solicitará el consentimiento libre, específico, informado e inequívoco para el tratamiento de tus datos con las siguientes finalidades:

- Para fines estadísticos y/o analíticos que permita evaluar la calidad o satisfacción del producto o servicio brindado, en casos de cancelación de un servicio, para mantener la



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

fidelización de nuestros clientes, o, cuando ha existido inconvenientes para poder garantizar la calidad

- Para permitir el envío de comunicaciones comerciales de servicios o productos del catálogo de VERTMONDE
- Para permitir el envío de comunicaciones comerciales sobre productos y servicios de terceros, con los cuales VERTMONDE mantiene alianzas estratégicas para brindar beneficios en los sectores de telecomunicaciones, tecnología, consumo masivo, estilo de vida, negocios, educación y salud.
- Para efectuar estudios de mercado que tengan como finalidad conocer las preferencias e intereses comerciales de los clientes en función de sus necesidades.

Durante su tratamiento, en los casos que sean aplicables, se promoverá la anonimización de datos (proceso de convertir los datos en una forma en que no se pueda identificar a individuos) o conjuntos de datos, mediante técnicas y herramientas que permitan obtener resultados agregados, con el fin de realizar estimaciones con fines estadísticos, de interés público o de investigación.

4. **¿Durante cuánto tiempo tratará VERTMONDE los datos del usuario?**

VERTMONDE tratará los datos personales del abonado dando cumplimiento al principio de limitación del plazo de conservación establecido en la Ley Orgánica de Datos Personales.

VERTMONDE actuará como responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados por el cliente, los datos proporcionados serán almacenados por VERTMONDE con domicilio legal en Troncal Sierra E35, km 4.8, Parque Industrial Quito, Lote 17C de la ciudad de Quito. Los datos se almacenarán en una base de datos denominada “Clientes”, misma que será conservada las estipulaciones contempladas en la presente política, y hasta por siete (7) años posteriores a la terminación de la misma.

En caso no tenga un vínculo contractual con VERTMONDE, la autorización brindada perdurará hasta por dos (2) años desde que otorgue mi consentimiento. En dicho caso, mis Datos Personales serán almacenados en la base de datos denominada “comercial”.

En ambos casos, el tiempo de conservación de los datos personales suministrados podrá subsistir durante el tiempo necesario según los plazos de prescripción previstos en la legislación vigente para el ejercicio o defensa de posibles reclamaciones administrativas, tributarias, legales o judiciales. En estos casos, la información se mantendrá debidamente bloqueada con acceso restringido a determinados perfiles, con las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de la información, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado; transcurridos dichos plazos, los datos serán eliminados o anonimizados, según proceda, y de conformidad con la normativa ecuatoriana que resulte de aplicación.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

En los casos en que obtenemos datos automáticamente a través de la navegación en nuestra página web (<https://www.vertmonde.com/>), el cliente podrá limitar su uso en el tiempo eliminándolas de los navegadores o dispositivos.

En caso de mantener obligaciones pendientes, podremos comunicar tus datos personales asociados a una obligación pendiente, a los organismos auxiliares del sistema financiero, hasta que las obligaciones sean cubiertas en su totalidad.

5. ¿A qué destinatarios se comunicarán los datos del usuario?

VERTMONDE podrá realizar transferencia de datos personales tanto nacionales como internacionales con el objetivo de cumplir la ejecución de los servicios que esta brinda.

Los destinatarios estarán sujetos a las mismas obligaciones y medidas de seguridad, técnicas y legales descritas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y demás normativa conexas.

Los interesados podrán ejercer sus derechos enviando un escrito a VERTMONDE, con la Ref. "Protección de Datos", o bien a través del correo electrónico

[**comunicacion@vertmonde.com**](mailto:comunicacion@vertmonde.com), debiendo contar con una firma electrónica o física en su requerimiento para la correspondiente autenticación. Así mismo, el cliente podrá revocar en cualquier momento los consentimientos otorgados a través de nuestros centros de atención al cliente o bien a través del correo electrónico [**comunicacion@vertmonde.com**](mailto:comunicacion@vertmonde.com), debiendo contar con una firma electrónica o física en su requerimiento para la correspondiente autenticación.

7. Medidas de seguridad

La seguridad de la información es uno de nuestros firmes compromisos y en cumplimiento de la legislación vigente, VERTMONDE tratará los datos del Usuario en todo momento de forma absolutamente confidencial y guardando el preceptivo deber de secreto respecto de los mismos, adoptando al efecto las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos.

8. Consentimiento

El potencial cliente o el cliente en calidad de titular de datos personales manifiesta su consentimiento libre, específico, informado, e inequívoco, a fin de que VERTMONDE realice el tratamiento de los datos personales que le proporcione en los términos previstos en la presente política y los contratos específicos que se suscribieren.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

El potencial cliente o el cliente podrá revocar en cualquier momento su consentimiento a través de los canales oficiales de VERTMONDE y en observancia al proceso previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales con las limitaciones vertidas en la referida norma.

9. Videovigilancia

VERTMONDE cuenta con un sistema de videovigilancia en sus oficinas y planta, a fin de garantizar la seguridad, control y supervisión de nuestro personal, visitantes, clientes y/o terceros.

La administración de nuestro sistema de videovigilancia cumple con la normativa de protección de datos personales y está regido por las disposiciones de esta Política, en cuanto le sean aplicables.

Asimismo, VERTMONDE ha adoptado los niveles de seguridad y de protección de datos personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance.

La Información captada mediante nuestros sistemas de videovigilancia se encuentra gestionada y se almacenarán hasta un plazo máximo de sesenta (60) días, salvo disposición distinta en normas sectoriales.

Ximena Grijalva
Gerente General



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

C. POLÍTICA DE GARANTIA, SERVICIO TECNICO Y TAKE BACK

POLÍTICA DE GARANTÍA

Términos de la garantía:

Nosotros garantizamos que los productos son remanufacturados y reparados por técnicos capacitados, por lo que el producto estará libre de defectos, pero para su tranquilidad, los mismos que puedan surgir durante el periodo de garantía serán reparados sin ningún costo adicional, si usted necesita realizar un reclamo referente a la garantía, póngase en contacto con nosotros. Esta garantía es personal para el comprador original y no se transfiere con el producto.

- Se acepta reparar durante el periodo de garantía aquellos productos que presenten defectos de uso normal.
- Es responsabilidad del vendedor demostrar cualquier daño o defecto que no está cubierto por esta garantía o no existían en el momento de entrega.
- El vendedor gestionara la devolución del producto dentro de las 72 horas siguientes.

Periodo de garantía

El periodo de garantía es de 6 meses, a partir del día de la facturación.

Reclamo de garantía

Comunicar al equipo de venta, quien solicitará su factura, número de serie del producto y el causal de la devolución, además de todos sus datos personales para contacto. Una vez que se haya obtenido todos los datos el vendedor gestionara la devolución del producto.

Condiciones de la garantía

- La garantía cubre la reparación gratuita de todos los defectos técnicos, incluido el material necesario para ello.
- Si una reparación no es posible o no es económicamente viable, se le entregara un producto con las mismas especificaciones y en caso de que no tener se le reembolsara el valor de compra

Exclusiones

- Productos que presenten los sellos de seguridad removidos o rotos.
- Piezas de desgaste como baterías, luminarias de displays
- Rotura de pantalla,
- Daños cosméticos causados por el usuario,
- Daños causados por perdida o accidentes tales como fuego, fluctuaciones de voltaje, agua, arena, insectos o similares.
- Daños causados por uso inadecuado,
- Reparaciones y sustituciones realizadas por terceros



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

- Problemas causados por el transporte inapropiado o variante ambientales que afecten las partes internas o externas. ejemplo: líquidos, ácidos, polvo, cuerpos orgánicos, inorgánicos, sustancias químicas.

¿Qué sucede después de recibir el producto en nuestra empresa?

Una vez que el producto este en la empresa se enviará mediante correo electrónica una etiqueta de devolución al comprador, para que pueda retirar el producto tomando en cuenta que la reparación se llevará a cabo dentro de 48 horas después de recibir la mercancía, una vez concluido el procesamiento devolveremos los productos.

¿Qué se debe tener en cuenta a la hora de tramitar la garantía?

- Si los productos cuentan con una contraseña, pin, o bloqueo deben eliminarlo o comunicarlo, de lo contrario no es posible procesarlo y serán devueltos
- Es necesario que se envíe los accesorios necesarios como cargador
- El usuario final debe realizar una copia de seguridad, debido a que no nos responsabilizamos por los datos y programas existentes en los productos. Además, es el responsable de eliminar cualquier información confidencial o personal.

Aclaraciones

El cliente debe asegurarse de hacernos llegar su equipo, partes y componentes en buen estado. La pérdida o daño del equipo, partes y piezas durante el transporte no puede ser atribuido a nuestra responsabilidad.

Nota: Al firmar y/o recibir la factura queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y condiciones de garantía y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

POLÍTICA DE SERVICIO TÉCNICO POST VENTA

Ofrecemos servicios técnicos y de mantenimiento preventivo y correctivo de los productos vendidos, y cuyo periodo de garantía haya culminado, estos servicios son realizados por técnicos capacitados, en instalaciones que cumplen con estándares de seguridad y de control de carga estática. Así mismo, contamos con equipos especializados y calibrados para asegurar el servicio realizado

Sin embargo, si un producto presenta defectos relacionados con el servicio realizado, el cliente tendrá derecho a que, dentro de (30) treinta días contados a partir de la recepción del producto, se lo repare sin costo adicional, o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días (30).

Nota: Al firmar y/o recibir la factura queda entendido que el cliente acepta incondicionalmente las presentes políticas y renuncia a cualquier tipo de reclamo que no esté considerado en el presente documento.



SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL VERTMONDE

POLÍTICA DE TAKE BACK Y RECICLAJE

Nuestra misión ambiental es lo mas importante. Esa es la razón por la que promovemos la extensión de la vida útil de equipos tecnológicos, partes y componentes, e incentivamos a nuestros clientes a unirse en nuestra misión; reduciendo su huella ambiental.

Sin embargo, sabemos que en algún momento los equipos tecnológicos, partes y componentes van a llegar al fin de su vida útil, y asumimos la responsabilidad ambiental de darles un manejo técnico cuando se conviertan en un residuo

Es así, que todos nuestros productos RE incluyen el servicio de recolección y reciclaje. Una vez que su vida útil haya terminado, pueden ser devueltos al lugar donde fueron comprados, o solicitar el servicio de recolección domiciliaria gratuito, únicamente indicando el numero de serie del equipo.

La recolección será programada en un máximo de 72 horas. El equipo debe ser entregado embalado, con sus accesorios y otros residuos, hasta un máximo de 10 kilos. Aplican restricciones

Restricciones: pilas, baterías, toners, cartuchos, cintas, tintas, cd's, diskets, luminarias, focos.