

# **POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCION DE DATOS**

## **GRUPO Q**

### **Versión de la política 2024ABRIL24\_1.0**

La siguiente Política de Privacidad y Protección de Datos (en adelante “la Política”) es consecuencia de la importancia que para el grupo de empresas que forman parte del Grupo empresarial denominado GRUPO Q, del cumplimiento de las legislaciones con más altos estándares en materia de Protección de datos de carácter personal y seguridad de la información, en el tratamiento de información manual o automatizada. Las empresas que forman parte de GRUPO Q, se dedican principalmente a la representación exclusiva para la venta de vehículos y otro medio de transporte de diferentes marcas internacionales, tales como NISSAN, MAZDA, ISUZU, RAM, FORD, HYUNDAI, HONDA, PORSCHE, JEEP, PEUGEOT, CHEVROLET, CADILLAC, AUTOPITS, TVS, VENTO, SUPER SOCO, FORLAND, CHERY, GREAT WALL y con base a los territorios permitidos autorizados por dichas marcas, así como la venta de partes, repuestos y servicios de mantenimiento y reparación, igualmente al financiamiento para la adquisición de los productos anteriores, y otorgamiento de diferentes modalidades de financiamiento.

Para los efectos de la aplicación de las siguiente Política de Privacidad y Protección de Datos, y se entenderá aplicable para todos los registros manuales o automatizados en la recogida, tratamiento, almacenamiento y transmisión de información personal, del Grupo Empresarial GRUPO Q, entendiéndose como tales a todas las empresas que forman parte del Grupo Q, en los siguientes países: GUATEMALA, EL SALVADOR, HONDURAS, NICARAGUA, COSTA RICA Y PANAMÁ, (las que en adelante de manera individual o conjunta se denominarán “GRUPO Q”). Siendo aplicable la presente Política de Privacidad y Protección de Datos a todas las plataformas manuales o digitales, tales como bases de datos, sitios web, tiendas en línea, redes sociales, planes de lealtad o aplicaciones móviles (APPs) de GRUPO Q (en adelante “Plataformas de GRUPO Q”). Por lo tanto, nuestros productos o servicios, así como información no se encuentra dirigida a ciudadanos de la Unión Europea y no está sujeta a la normativa de privacidad de la Unión Europea.

GRUPO Q se reserva el derecho de modificar la presente política de privacidad cuando lo estime conveniente, en cuyo caso se le notificará de ello mediante avisos en las Plataformas de GRUPO Q o por otros medios que GRUPO Q tenga disponible. El acceso y uso que usted haga de las Plataformas de GRUPO Q y los Productos posterior a cualquier notificación de modificación de la presente políticas será considerada como una aceptación de las mismas.

Al hacer uso de las Plataformas de GRUPO Q y/o registrar , proveer sus datos personales y cualquier información de carácter personal (en adelante “Datos Personales”), usted expresamente consiente haber sido informado y brindar su consentimiento a GRUPO Q para tener acceso a su información, para recolectarla, procesarla, almacenarla y compartir o transmitirla a terceros y a su posterior eliminación de sus archivos de acuerdo a lo establecido en la presente política de privacidad y a la normativa de protección de datos aplicable (en adelante “Tratamiento de Datos”).

Por otro lado, el responsable del Tratamiento de Datos dentro del territorio de la República de Panamá será GRUPO Q INVESTMENTS S.A., sociedad anónima organizada y existente de conformidad con las leyes de República de Panamá, cuyo número de R.U.C. 540-546-117346 DV8 (en adelante “GRUPO Q INVESTMENTS S.A.”).

quien puede ser contactada para el ejercicio de cualquier derecho de acceso, rectificación, supresión u oposición al tratamiento de los datos con base a la Legislación del país en que ha sido recogida o dentro del cumplimiento de estándares internacionales. A su vez, el Responsable del Tratamiento de Datos podrá nombrar encargados de tratamientos a entidades que formen parte del conglomerado Empresarial GRUPO Q y GRUPO Q INVESTMENTS S.A., para compartir Datos Personales exclusivamente para los fines que se mencionan en la presente Política.

El responsable del tratamiento informa a los usuarios y clientes por medio de las presentes políticas, acerca de la existencia de una base de datos centralizada para todos los países radicada en la República de Panamá, o en los repositorios que este defina y bajo su exclusivo control, y podrá crear bases de datos para las finalidades específicas definidas en la presente Política. Dichas bases de datos están bajo control exclusivo del Responsable del Tratamiento y sujeto a la legislación de la República de Panamá.

GRUPO Q y GRUPO Q INVESTMENTS S.A., mantiene presente el compromiso de respetar y proteger la privacidad y de acuerdo con lo establecido en la Ley 81 del 26 de marzo de 2019 y su Reglamentación No. 285 del 28 de mayo de 2021, se compromete a dar el tratamiento adecuado velando siempre por la seguridad de los datos que estén en nuestras bases de datos que correspondan a Clientes, Proveedores y Colaboradores.

## **FINALIDADES Y MEDIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Las finalidades para los cuales serán recogidos y procesados los Datos Personales (en adelante “Finalidades Permitidas”) serán:

- La interacción con nuestros clientes, tales como programación de citas, notificaciones de mantenimientos, entre otros
- Implementar y operar la venta de productos y servicios, que incluye las actividades administrativas y/u operativas internas de las empresas GRUPO Q (como contabilidad, auditoría, gestión, etc.);
- Identificar al cliente y poder mantener comunicación, incluyendo el envío de promociones, descuentos, beneficios, garantías y correspondencia física o electrónica;
- Poner a disposición de los usuarios su información histórica de

productos y servicios,

- Cotizaciones de productos y servicios,
- Preferencias de productos y servicios,
- Creación de usuarios activos dentro de las Plataformas de GRUPO Q para compraventa de vehículos o de productos, gestión de servicios postventa y telemetría.
- Gestión de pagos en línea
- Gestión de cobros
- Envío de publicidad, análisis de datos y de comportamiento en redes y navegación,
- Ofertas masivas o personalizadas de productos y/o servicios de GRUPO Q de manera individual o conjunta con otros productos o servicios,
- Realizar encuestas sobre productos y/o servicios,
- Atender requerimientos de clientes o usuarios,
- Mantener actualizados los Datos Personales, para contacto, envío de comunicaciones comerciales, y saldos
- Elaborar estadísticas y/o estudios de comportamiento, gustos y/o tendencias, cumplimiento de los protocolos de seguridad de la información.
- Desarrollo y mejora de nuestros productos, iniciativas comerciales y promocionales; identificación de cuáles de nuestros productos o de los productos de nuestros Aliados le podrían interesar a los clientes;

- Identificación y prevención de fraude, lavado de dinero y otras actividades delictivas;
- Llevar a cabo controles reglamentarios y para fines de investigación de mercado
- Otros fines establecidos en esta Política; y
- Para otras finalidades, tales como análisis estadístico y de mercado;

Cualesquiera otras finalidades que se informen de manera previa y expresa a los titulares de Datos Personales previo a su Tratamiento definido a continuación, salvo cuando el Responsable del Tratamiento o encargados, tengan una base legítima para el uso de los datos que no requiera el consentimiento, por ser una excepción al mismo.

Para el cumplimiento de las Finalidades Permitidas GRUPO Q, podrá realizar la recogida o recolección, registro, almacenamiento, organización, estructuración, transmisión, conservación, adaptación o modificación, destrucción de los datos en cumplimiento a cada una de las leyes del país en la que se haga la recogida o recolección de los Datos Personales.

La forma y el momento en que GRUPO Q recoge o recolecta los Datos Personales será al momento de solicitar información o formalizar contratos en las diferentes sucursales de GRUPO Q, o a través de las Plataformas de GRUPO Q. Igualmente, con estos datos, GRUPO Q realizará procesos de análisis de datos que generarán nuevos datos vinculados a los usuarios y clientes.

**DERECHOS:** Los titulares de los Datos Personales recogidos y tratados tendrán en todo momento derecho de acceso, rectificación, supresión y oposición de uno o más Tratamientos. Los derechos antes relacionados deberán ser tramitados previa identificación de su titular por medios electrónicos o físicos a la siguiente dirección: Contact Center Guatemala <contactanos.gt@grupoq.com>; Contact Center El Salvador <contactanos.sv@grupoq.com>; Contact Center Honduras <contactanos.hn@grupoq.com>; Contact Center Nicaragua <contactanos.ni@grupoq.com>; Contact Center Costa Rica <contactanos.cr@grupoq.com>; Contact Center Panamá

<contactanos.pa@grupoq.com>; y se dará respuesta dentro de los plazos que la ley determina para cada país.

**DESTINATARIOS:** los datos personales recogidos y tratados tendrán como destino aquellas personas que formen parte del grupo empresarial, tales como empleados de la organización limitados a las finalidades necesarias y pertinentes para cada actividad. Por lo tanto, usted ha sido informado y al aceptar esta política acepta compartir dicha información. Igualmente podrán destinarse los datos necesarios y pertinentes a terceros proveedores de servicios fuera de la organización de GRUPO Q, con las finalidades siguientes: enviar información física o electrónica a las direcciones señaladas por los usuarios, para servicios de mensajería y publicidad de GRUPO Q referente a productos y servicios de diferentes marcas representadas, para realizar cobros extrajudicial o judicial y recordatorios de pago, servicios de contacto como centros de llamadas y comunicaciones electrónicas para cotizaciones.

**RECOLECCIÓN DE DATOS Y OBLIGATORIEDAD DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN. NEGATIVA DE PROPORCIONAR LOS DATOS.**

El usuario y cliente al aceptar la presente política de privacidad que todos los datos son obligatorios para poder prestar los servicios solicitados. La negativa de no hacerlo representa la imposibilidad de

GRUPO Q, para prestar correctamente los servicios. En ningún caso GRUPO Q, solicitará datos personales que no sean pertinentes y necesarios para la prestación del servicio o producto dentro de sus plataformas o sus dependencias.

**TRANSFRONTERIZACION DE DATOS PERSONALES.** Al aceptar las siguientes políticas de privacidad y protección de datos, usted confirma, como en efecto lo hace, ser una persona natural, mayor de 18 años, que ejerce capacidad legal para someterse a las regulaciones de GRUPO Q y GRUPO Q INVESTMENTS S.A. con la finalidad de cumplir con las leyes de la República de Panamá. A su vez, otorga su consentimiento informado para la cesión y transferencia de datos hacia los repositorios del responsable del tratamiento, en la República de Panamá o en otra jurisdicción cuando éste realice almacenamiento bajo su responsabilidad.

En cumplimiento de la Ley 24 de 22 mayo de 2002 que regula los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de los Consumidores o Clientes y la Ley 14 del 18 de mayo de 2006, que modifica y adiciona artículos a la Ley 24 mencionada anteriormente. Por lo cual, usted autoriza expresamente, como en efecto lo hace, a GRUPO Q INVESTMENTS S.A., para requerir, solicitar información e investigar su historial de crédito en todas y cada una de las agencias de información de datos existentes o agentes económicos (incluyendo la Asociación Panameña de Crédito APC), en cualquier momento y a su entera discreción sin que se requiera de su autorización expresa cada vez que sea necesaria la obtención de dichas referencias.

De igual manera, usted autoriza a GRUPO Q INVESTMENTS S.A., como en efecto lo hace, a intercambiar su historial de crédito con otros agentes económicos. Sin que estos sean responsables por errores en los datos existentes ni por los daños y perjuicios que los mismos puedan ocasionar.

**MEDIDAS DE SEGURIDAD.** En Grupo Q trabajamos para proteger la seguridad de su información y Datos Personales durante la transmisión y almacenamiento mediante nuestras web o apps, implementamos el uso de protocolos de cifrado a través de certificados de Seguridad de como mínimo 128 bits, DigiCert Inc, DigiCert Inc, Let's Encrypt, Sectigo Limited Google Trust Services, o cualquier empresa en la que en el

futuro GRUPO Q, contrate con la finalidad de proteger la información el cual permite establecer un canal de comunicación segura entre el usuario, cliente y nuestro servidor, encriptando la información transmitida por Internet entre ellos.

Cuando solicitamos información de tarjetas de crédito o débito seguimos el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS).

Mantenemos medidas de seguridad físicas, electrónicas y de procedimiento en relación con la recopilación, almacenamiento y comunicación de información y Datos Personales del cliente. Nuestros procedimientos de seguridad implican que, ocasionalmente, podemos solicitar pruebas de identidad para asegurarnos de su identidad.

### **¿CUÁLES DATOS OBTENEMOS?**

**Cuando usted solicita un servicio personalizado, usted nos proporcionará los siguientes datos:** nombre y apellido, fecha de nacimiento, género, dirección de correspondencia, dirección de residencia y alterna, dirección de correo electrónico, teléfono, número de documento de identificación de acuerdo con el país de ciudadanía o número de pasaporte, país, preferencias personales, localización geográfica. Además de los datos solicitados en nuestras plataformas podremos obtener información automática sobre determinados tipos de información acerca de su uso en los diferentes sitios webs y APPs, que incluye la información sobre la interacción con el contenido y los servicios disponibles. Al igual que muchos sitios web, utilizamos "cookies" y otros identificadores únicos, y obtenemos ciertos tipos de información cuando su navegador web o dispositivo accede a nuestros sitios web y a otro contenido servido por Grupo Q en su nombre en otros sitios web.

Vea a continuación los datos que recopilamos a través de sitios web:

- Nombre de dominio;
- Tipo de navegador y sistema operativo;
- Dirección IP;
- Páginas web visitadas;
- Formularios enviados
- Vínculos seleccionados;

- Cantidad de tiempo de visitas;
- Actividades en el Sitio Web
- URL de procedencia o páginas web que llevó al cliente, socio, empleado y/o proveedor al Sitio Web;
- Identificación de dispositivo o identificación alternativa cuando sea requerido por el proveedor de la plataforma;
- Información de ubicación física.

Vea a continuación la información que recopilamos a través de APPs:

- Información de ubicación física de tecnologías como el GPS, Wi-Fi, o la de proximidad de antenas de telefonía móvil (seguimiento de localización geográfica), si el cliente, socio, empleado y/o proveedor concede permiso para realizar un seguimiento de dicha información;
- Nombre de dominio;
- Identificación de dispositivo o identificación alternativa cuando sea requerido por el proveedor de la plataforma;
- Datos electrónicos relativos a los sistemas operativos y dispositivos de computación/navegador, incluyendo tipos;
- Funciones utilizadas y vínculos seleccionados;
- La cantidad de tiempo utilizado con la aplicación móvil;
- Instalaciones y desinstalaciones;
- Detalles de transacciones y su historia.

Para permitir que nuestros sistemas recopilen la información automática, utilizamos cookies y otras tecnologías de seguimiento diseñados para sitios webs y aplicaciones móviles.

**COOKIES.** Las cookies son pequeños fragmentos de información que se almacenan en una computadora por su navegador web. Las webs beacons o píxel tabs son pequeñas cadenas de código colocadas en una página web o en un mensaje de correo electrónico con el propósito de transferir información. Las cookies y otras tecnologías permiten a Grupo Q reconocer la información de gustos y preferencias del cliente, socio, empleado y/o proveedor.

Las cookies ayudan a establecer una sesión de usuario y permitir que un servidor proporcione a los usuarios del sitio web información adecuada, anuncios y servicios. Grupo Q también utiliza cookies para asegurar que los clientes, socios, empleados y/o proveedores obtengan

información solicitada, para autenticar su autoridad para acceder al Sitio Web y realizar un seguimiento del uso del Sitio Web con el fin de mejorarlo de acuerdo con las necesidades.

Si un cliente, socio, empleado y/o proveedor no quiere que su información personal sea recogida a través de cookies, puede cambiar las preferencias en su propio navegador web. Parte de la funcionalidad del Sitio Web puede no funcionar correctamente si un navegador web no acepta cookies.

Grupo Q y sus sitios web autorizados respetan la confidencialidad de todos los datos relativos a visitantes y/o clientes según la presente política.

Los datos y/o información referente a tarjetas de crédito serán manejados solamente por las empresas con quienes mantenga un contrato vigente para la realización de venta a través de tarjetas de crédito en los diferentes países donde operamos. Por lo que el Responsable del Tratamiento no capturará dichos datos, sólo registrará los datos del comprador y de la operación de venta realizada.

Grupo Q se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento, modificaciones o actualizaciones a esta Política y uso de cookies para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de productos o servicios, por lo que se recomienda al cliente revisarla frecuentemente, con el objetivo de estar adecuadamente informados sobre cómo y para qué utilizamos las cookies.

Para consultas o dudas adicionales, ponemos a su disposición nuestro Contact Center, en los siguientes contactos: Contact Center Guatemala <contactanos.gt@grupoq.com>; Contact Center El Salvador <contactanos.sv@grupoq.com>; Contact Center Honduras <contactanos.hn@grupoq.com>; Contact Center Nicaragua <contactanos.ni@grupoq.com>; Contact Center Costa Rica <contactanos.cr@grupoq.com>; Contact Center Panamá <contactanos.pa@grupoq.com> o el call center del país de su preferencia que puede consultar en: <https://www.grupoq.com/contacto.html>

**OTRAS TECNOLOGÍAS.** Estas tecnologías permiten a Grupo Q reconocer la información de preferencias, realizar un seguimiento de

interacciones, facilitar la administración efectiva del Sitio Web y APPs.

Asimismo, el cliente, socio, empleado y/o proveedor con la aceptación de esta Política declara conocer que Grupo Q puede suministrar esta información a entidades judiciales, o administrativas y entidades de gobierno que ejercer funciones de control de su operación cuando medie requerimiento legal para ello. Igualmente acepta que podrá ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control.

Cada cliente, socio, empleado y/o proveedor de Grupo Q está sujeto a las Políticas de Privacidad y Protección de Datos, los cuales pueden ser modificados y publicados por el Responsable del Tratamiento en cualquiera de las plataformas disponibles, y será informado por éste oportunamente.

**COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.** Toda comunicación promocional o publicitaria enviada electrónicamente a nuestros clientes indicará el asunto a que se refiere, nuestra identidad como remitente y, además, un link para que el destinatario, si lo desea, pueda solicitar la suspensión de esos envíos, e imprimir un comprobante de la solicitud. De esta forma cesarán los mensajes a toda persona que lo haya solicitado.