



## Política de Privacidad.

### 1. Introducción.

Empresa Nacional de Energía Enex S.A. (en adelante, "Enex"), licenciataria de Shell en Chile para la operación de estaciones de servicio, tiene como misión generar un servicio de excelencia y de confianza hacia sus clientes. Sus valores exigen relevar la importancia de la protección de los datos personales de los clientes, en todo momento, para fomentar el cuidado y la garantía de los derechos de los clientes al más alto nivel.

Esta política tiene por objeto comunicar con transparencia, mediante un lenguaje claro y sencillo: qué tipo de datos personales trata, con qué finalidad y cuáles son los derechos asociados de los clientes, sumado a la forma de ejercerlos ante Enex.

Enex es responsable de tratamiento de datos personales, de acuerdo con la normativa vigente, y este instrumento es aplicable también a sus filiales Distribuidora de Accesorios y Combustibles Norte Limitada (DICOMAC), Empresa de Soluciones Mineras ESM SpA (ESM) e Inversiones Enex S.A.

Al usar este sitio web y/o nuestras aplicaciones, usted está aceptando las prácticas descritas en esta Política de Privacidad, incluyendo la de Cookies de Enex, por lo que, si usted no está de acuerdo con alguna de las políticas, le pedimos no utilizar este sitio web ni nuestras aplicaciones.

Nos reservamos el derecho de hacer cambios a esta Política de Privacidad y/o a la Política de Cookies en cualquier momento, por lo que le recomendamos revisarlos regularmente para asegurarse de que conoce los cambios.

### 2. Responsable de tratamiento.

El responsable de tratamiento es aquella entidad, sea persona natural o jurídica, que toma las decisiones sobre los datos personales que se procesan, los medios y los fines.

### **3. Identificación del responsable de tratamiento.**

El responsable de tratamiento es la Empresa Nacional de Energía Enx S.A. (en adelante, Enx) cuyo Rol Único Tributario es el N°92.011.000-2 y sus filiales DICOMAC, ESM e Inversiones Enx S.A., y se encuentra domiciliado en Avenida del Cóndor Sur 520, Huechuraba, Región Metropolitana, Chile.

### **4. Normativa aplicable.**

El tratamiento de datos personales se realiza de acuerdo con los principios de la Ley N°19.628, sobre Protección a la Vida Privada. Asimismo, se aplica la Ley N°19.496 sobre Protección al Consumidor, en los casos calificados en su artículo 15 bis.

### **5. Tipos de datos personales que se procesan.**

Se recolectan datos personales como cliente de Enx, usuario del sitio web y de aplicaciones asociadas a la marca Shell u otras desarrolladas por la empresa; por medio de la interacción en las redes sociales corporativas y administradas por Enx o terceros.

Esta información puede incluir:

- a) Datos personales al crear un perfil de usuario, incluyendo correo electrónico, fecha de nacimiento, preferencias de contacto, número de tarjeta de débito o crédito, y datos para programas de fidelización de Enx.
- b) Datos recolectados del uso de los servicios de Enx, como la forma y localización de uso de productos, información de dispositivos electrónicos, dirección IP, tipo de navegador, preferencias y datos de "cookies". También se recopilan datos del historial de compra del usuario.
- c) Datos de la participación del usuario en programas de fidelización de Enx, incluyendo detalles de los beneficios elegidos y puntos acumulados. Asimismo, se recolectan o podrán recolectar datos indirectos e inferidos de otras plataformas, tales como los asociados a dispositivos móviles, vehículos motorizados, preferencias, y otros datos de terceros. Si es usuario de Shell Card, se recopila información sobre los viajes registrados.

- d) Datos de fuentes externas para mejorar la calidad y personalización de los servicios de Enex. Esto puede incluir información sobre los hábitos de consumo del usuario y los productos o servicios que usa.
- e) Datos desde redes sociales cuando el usuario interactúa con las cuentas de Enex, incluyendo comentarios, reacciones y suscripciones a servicios. Se puede recibir información como nombre de usuario, foto de perfil, ciudad de nacimiento, ciudad de residencia, correo electrónico y género. Esto puede incluir la recolección de información de portales de servicio al cliente por la generación de solicitudes o reclamos del usuario.
- f) Datos recolectados para el cuidado de la salud y la seguridad de los colaboradores, contratistas y clientes de proveedores de servicios de Enex.

## **6. Finalidades de tratamiento de datos personales.**

En general, se recolectan y utilizan datos personales para la entrega de una oferta y comercialización eficiente y segura de bienes y servicios, alcanzar las finalidades del negocio y cumplir con la normativa vigente.

De manera específica, existen finalidades atinentes a las anteriores, entre las cuales está la continuidad operacional de la cadena de suministro; la protección de la infraestructura crítica; el aumento de la calidad de atención al cliente; el ejercicio de marketing, fidelización y comunicación de promociones, beneficios o nuevos productos, incluyendo los personalizados; la prevención de fraudes y evitar la comisión de delitos; y el resguardo de la integridad de la información.

Es responsabilidad del titular de entregar datos auténticos que permitan la verificación de su identidad.

## **7. Principios aplicables al tratamiento de datos personales.**

Los datos personales serán:

- a) Tratados de manera lícita, leal y transparente:** Se garantiza que los datos personales sólo serán tratados de conformidad a la normativa y al interés legítimo del responsable.

- b) Recogidos para fines determinados, explícitos y legítimos:** Enex asegura que los fines sobre los cuales serán tratados los datos personales, se ajustarán a los explicitados en esta política y la normativa, aplicando medidas de seguridad técnicas y organizativas.
  
- c) Adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario:** El tratamiento se regirá por las necesidades del tratamiento, incluyendo medidas de proporcionalidad aplicadas a las finalidades del negocio y expresadas en el punto anterior.
  
- d) Actualizados y exactos:** Enex adopta todas las medidas necesarias, de acuerdo con sus políticas corporativas, para garantizar la calidad, precisión y actualización de los datos personales tratados.
  
- e) Conservados de manera segura:** Enex aplica todas las medidas de seguridad y organizativas para dar cumplimiento con la Ley N°19.628, y nuestras políticas y procedimientos.

## **8. Datos sensibles o categorías especiales de datos.**

Enex efectúa tratamiento de datos sensibles o de una categoría especial de datos, como los de geolocalización. Por regla general, se tratan por medio del consentimiento expreso, en los casos y las formas contempladas en la normativa.

Los datos de menores de edad deben ser tratados con el consentimiento de los padres, madres, tutores o representantes legales, en los casos y formas establecidas en la normativa.

## **9. Bases de Licitud que se utilizan para procesar los datos.**

Los datos personales se tratan sobre una base legal. Enex recoge el consentimiento expreso dado por el titular, ya sea por medio de cualquier acción afirmativa que tenga por finalidad la satisfacción de sus necesidades; la ejecución del contrato o de medidas precontractuales específicas, incluyendo los actos de comercio o los contratos regulados en la Ley de Protección al Consumidor; como también la relación jurídica regulada en el Código del Trabajo; para la entrega de beneficios y la protección de intereses vitales de los titulares; el cumplimiento de la ley o del mandato de una autoridad; el interés legítimo de la empresa, la prevención del fraude y evitar la comisión de delitos informáticos; entre

otras bases de licitud contempladas en la normativa

## **10. Terceros a quienes se envían los datos.**

Los datos personales son procesados para las finalidades expresadas en esta Política y pueden ser compartidos con:

- a) Proveedores de servicios por medio de nuestras aplicaciones o programas de fidelización, tales como bancos, aerolíneas, empresas de telecomunicaciones y cualquier tercero que participe o pueda participar de una alianza con Enex, y cuyo giro sea la entrega de beneficios a los clientes.
- b) Proveedores autorizados de pago de nuestras aplicaciones.
- c) Agentes autorizados, licenciados o proveedores de servicios, auditores externos o a subcontratistas de Enex.
- d) Organismos públicos que ejercen funciones de supervigilancia sobre Enex, así como a tribunales de justicia, fiscales, persecutores de acciones criminales, policía, servicios de inteligencia y, en general, a cualquier entidad de carácter pública en los casos calificados en la normativa vigente.

Cualquier persona que, para el cumplimiento de derechos y obligaciones de Enex, los datos personales deban ser transferidos.

## **11. Retención de datos.**

Enex retiene los datos personales una vez cumplida la finalidad por la cual fueron capturados; una vez vencido el plazo legal; durante el plazo necesario para prevenir la comisión de delitos o fraudes; cuando se haya ejercido el derecho de cancelación o supresión en los casos y formas establecidas en la normativa; entre otros supuestos calificados.

## **12. Transferencias de los datos personales a otros países.**

Los datos personales pueden ser transferidos a empresas relacionadas con Enex ubicadas en terceros países, además de la matriz ubicada en Reino Unido.

### **13. Derechos de los titulares.**

Todo titular puede ejercer los siguientes derechos ante el Delegado de Protección de Datos Personales de la empresa:

#### **a) Acceder a los datos personales.**

Esto incluye:

- i. Los fines del tratamiento (por qué y para qué, se pidieron o se dieron los datos personales).
- ii. Qué tipo de datos personales se recolectaron, incluyendo los sensibles, si existieran.
- iii. Los destinatarios, esto es, a quienes se entregan los datos proporcionados o recolectados.
- iv. La forma de supresión de los datos y los plazos por los cuales se conservan.
- v. La existencia de decisiones automatizadas.
- vi. Si se transfieren a un tercer país y cuál es el nivel de adecuación de éste.

#### **b) Rectificar los datos personales.**

En caso de que no sean exactos, serán rectificadas en lo inmediato una vez ingresada una solicitud de rectificación.

#### **c) Suprimir los datos personales en cualquier momento.**

Este derecho incluye la eliminación de los datos personales del titular, en los casos previstos por la normativa vigente, cuya petición deberá ser fundada.

#### **d) Oposición al tratamiento en cualquier momento.**

Los titulares pueden oponerse al tratamiento de datos personales en cualquier momento, entregando sus fundamentos legales, los cuales serán estudiados por el responsable y en evaluar si se trata de los casos calificados por la normativa.

#### **e) El bloqueo del tratamiento de datos personales.**

Los titulares pueden solicitar la detención temporal del tratamiento de datos personales, lo cual deberá ser fundado.

## **14. Medidas de seguridad.**

Enex adopta medidas de seguridad técnicas y organizativas, entre las cuales están:

- a) La adopción de políticas, procedimientos y manuales que asignen roles y responsabilidades internas y disciplinarias.
- b) La comunicación a la autoridad y el ejercicio de las acciones legales correspondientes, si Enex detecta un uso indebido de datos personales, ya sea por negligencia o por la intromisión de terceros.

## **15. Uso de cookies**

Durante la exploración en los sitios web y aplicaciones móviles de Enex, la información de la actividad en línea se mantiene desvinculada de los datos personales que el usuario ha proporcionado. Sin embargo, si se acceden a estos servicios a través de una cuenta registrada de Enex, se pueden identificar a los usuarios mediante el uso de cookies. Las cookies son pequeños archivos de texto con un identificador único que se guardan en el dispositivo cuando se utiliza los servicios digitales de Enex. Estos archivos permiten que el dispositivo del usuario sea reconocido en sus futuras visitas.

Salvo las cookies que son fundamentales para el funcionamiento de los servicios digitales de Enex, el usuario tiene la libertad de desactivar parcial o totalmente las cookies que Enex utiliza, sin que ello afecte su capacidad para utilizar los servicios. Para más detalles sobre las cookies que Enex emplea y su finalidad, se invita al usuario a consultar la Política de Cookies de Enex.

## **16. Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos Personales (DPO).**

Los canales para ejercer los derechos reconocidos en la normativa y para el envío de solicitudes son los siguientes:

Dirección: Avenida del Cóndor Sur 520, Huechuraba,  
Región Metropolitana, Chile.

Teléfono: 600 350 2000

Correo electrónico: [hablemos@enex.cl](mailto:hablemos@enex.cl)

**La versión de esta política es de noviembre 2024.**