

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

BIGOTES Y BORRADORES – LUISA MARIA BENJUMEA PARRA

PREÁMBULO En cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes y complementarias, BIGOTES Y BORRADORES - LUISA MARIA BENJUMEA PARRA (en adelante, "LA EMPRESA" o "EL RESPONSABLE"), adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Este documento constituye el marco normativo interno que regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información personal en el desarrollo de su objeto social: la comercialización al por mayor y al detal de productos de papelería y suministros escolares a través de canales físicos y digitales.

CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES E IDENTIFICACIÓN

ARTÍCULO 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

Razón Social: BIGOTES Y BORRADORES - LUISA MARIA BENJUMEA PARRA

Domicilio: carrera 17 8-140 Pereira, Colombia

Canales de Atención al Titular:

Correo Electrónico para Habeas Data: bigotesyborradores@gmail.com

Naturaleza: Sociedad comercial de derecho privado, responsable de la administración de bases de datos de clientes B2B, B2C, proveedores y colaboradores.

ARTÍCULO 2. MARCO LEGAL Y DEFINICIONES. La presente política se rige por la legislación colombiana vigente en materia de protección de datos. Para su interpretación, se aplicarán las siguientes definiciones, en concordancia con el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 :

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. En el entorno digital, esto se materializa a través de conductas inequívocas como el marcado de casillas (opt-in) en formularios web.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento (ej. Base de datos de clientes mayoristas, Base de datos de suscriptores al newsletter).

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables (Nombre, cédula, dirección, teléfono, historial de compras, IP).

Dato Sensible: Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como los datos biométricos (imágenes, huellas), datos de salud, o datos de niños, niñas y adolescentes.

Dato Público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento (Ej. Pasarelas de pago como Wompi/PayU, empresas de logística y transporte).

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

CAPÍTULO II: PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS APLICABLES. En todo tratamiento de datos realizado por **BIGOTES Y BORRADORES**, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios :

Principio de Legalidad: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley.

Principio de Finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de Libertad: El Tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de Veracidad o Calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Principio de Transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de Acceso y Circulación Restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.

Principio de Seguridad: La información se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información.

CAPÍTULO III: FINALIDADES Y TRATAMIENTO

ARTÍCULO 4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. Los datos personales recolectados por BIGOTES Y BORRADORES serán almacenados en servidores seguros (propios o de terceros contratados bajo estándares internacionales) y utilizados para las siguientes finalidades explícitas:

A. Gestión Comercial y Operativa (E-commerce B2C y B2B):

Procesar, validar y confirmar pedidos de compra realizados a través del sitio web, redes sociales o canales de atención.

Gestionar la facturación electrónica conforme a los requisitos de la DIAN.

Coordinar la logística de entrega y despacho de productos a través de empresas transportadoras aliadas, suministrando a estas únicamente los datos necesarios para la entrega (Nombre, Dirección, Teléfono).

Validar transacciones financieras a través de pasarelas de pago (como Wompi, PayU, Mercado Pago) para prevenir fraudes, lavado de activos y financiación del terrorismo. En este proceso, LA EMPRESA no almacena datos sensibles de tarjetas de crédito, los cuales son procesados directamente por la pasarela certificada PCI-DSS.

Gestionar solicitudes de garantías, cambios, devoluciones y ejercicio del derecho de retracto conforme al Estatuto del Consumidor.

B. Marketing, Publicidad y Fidelización:

Enviar información sobre novedades, lanzamientos de temporada escolar, promociones y eventos a través de correo electrónico, mensajería instantánea (WhatsApp) o SMS, siempre que exista autorización previa y expresa.

Realizar análisis de perfiles de consumo y segmentación de mercado para mejorar la oferta de productos, utilizando herramientas de analítica web (Cookies).

Gestionar programas de fidelización o puntos para clientes recurrentes y mayoristas.

C. Gestión de Recursos Humanos y Proveedores:

Realizar procesos de selección de personal, contratación y gestión de nómina.

Verificar antecedentes comerciales y reputacionales de proveedores y clientes mayoristas para el otorgamiento de créditos directos.

ARTÍCULO 5. CUMPLIMIENTO DE LA LEY 2300 DE 2023 . En el ejercicio de las finalidades de marketing y cobranza, BIGOTES Y BORRADORES se compromete estrictamente a contactar a los Titulares únicamente dentro de los horarios hábiles permitidos por la Ley 2300 de 2023:

Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Domingos y Festivos: No se realizarán contactos comerciales ni de cobranza. El Titular podrá solicitar en cualquier momento la exclusión de canales específicos de contacto (ej. aceptar correos pero bloquear SMS).

CAPÍTULO IV: CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

ARTÍCULO 6. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Considerando que LA EMPRESA comercializa productos escolares, se establece el siguiente protocolo riguroso:

La venta en línea está restringida a mayores de 18 años.

No se recolectan datos personales de menores de edad de manera directa.

En caso de requerirse datos de un menor para la personalización de un producto (ej. nombre grabado en una agenda) o participación en un concurso, dicha información será suministrada exclusivamente por su representante legal (padre/madre), quien autorizará su tratamiento.

El tratamiento de estos datos responderá siempre al interés superior del menor y se asegurará el respeto a sus derechos fundamentales, conforme a la Sentencia C-748 de 2011 y el Artículo 7 de la Ley 1581.

ARTÍCULO 7. DATOS SENSIBLES. LA EMPRESA se abstiene de recolectar datos sensibles salvo las excepciones legales. Cuando sea estrictamente necesario (ej. datos biométricos para control de acceso de empleados o imágenes en redes sociales), se informará al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dichos datos sensibles.

CAPÍTULO V: DERECHOS DEL TITULAR Y PROCEDIMIENTOS

ARTÍCULO 8. DERECHOS. Todo Titular de datos personales tiene derecho a :

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables y Encargados.

Solicitar prueba de la autorización otorgada.

Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley.

Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO 9. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL HABEAS DATA. El Titular podrá ejercer sus derechos a través del correo electrónico habilitado.

Consultas: Serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos (Corrección, Actualización, Supresión): El Titular que considere que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo:

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable, con la identificación 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 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.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

ARTÍCULO 10. POLÍTICA DE COOKIES Y RASTREO. El sitio web de BIGOTES Y BORRADORES utiliza cookies propias y de terceros para mejorar la experiencia de usuario y realizar análisis estadísticos. Conforme a la Guía de Cookies de la SIC y estándares internacionales, el usuario tiene la potestad de aceptar, configurar o rechazar el uso de cookies no esenciales a través del banner de consentimiento dispuesto en la página web. La continuidad en la navegación sin configurar las

opciones no se interpretará como una aceptación tácita para cookies de perfilamiento publicitario.

ARTÍCULO 11. VIGENCIA. La presente Política rige a partir de su publicación en Enero de 2026. Las bases de datos se mantendrán vigentes durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y los deberes legales de conservación documental (ej. normas fiscales y contables).