

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE COLCHONES NUBELUNA

## Entidad Responsable del Tratamiento de Datos Personales:

- a. **Razón Social:** COLCHONES NUBELUNA.
- b. **NIT:** 52479187-4
- c. **Dirección:** cra 13 #14-60 Chía, Cundinamarca, Colombia
- d. **Correos Electrónicos:** [servicioalcliente@colchonesnubeluna.com](mailto:servicioalcliente@colchonesnubeluna.com)
- e. **Teléfono:** +57 3133764131
- f. **Portal Web:** [www.colchonesnubeluna.com](http://www.colchonesnubeluna.com)

## 1-. ¿Quiénes somos?

Somos **COLCHONES NUBELUNA.**, empresa productora de artículos para el hogar que comercializa sus productos mediante venta directa (punto de venta) y ventas a través de Comercio Electrónico. Somos una compañía con múltiples marcas y canales donde nos apasiona desarrollar productos de calidad, los cuales a través de su confección y/o elaboración reflejan el amor y profesionalismo de nuestros colaboradores. Para simplificar las cosas, en esta Política nos llamamos a nosotros mismos bajo la marca: "**COLCHONES NUBELUNA**" o "**nosotros**" o "**nos**". somos responsables (responsables del tratamiento en lenguaje técnico de la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos o "LEPDP") del procesamiento de sus datos personales que capturamos a través de formularios físicos o electrónicos, correo electrónico, teléfono, redes sociales, entre otros.

## 2-. Política de Tratamiento de Información Personal.

En **COLCHONES NUBELUNA** respetamos su privacidad y decisiones, nos aseguramos de que la privacidad, protección de datos y seguridad de la información se encuentren integradas en lo que hacemos como compañía. Estamos comprometidos a mantener sus datos personales seguros, y ser transparentes sobre cómo usamos su información personal. Respetamos sus derechos y siempre intentaremos satisfacer sus solicitudes en la medida de lo posible, de acuerdo con nuestras responsabilidades legales.

### 3-. Definiciones y Conceptos

Con el objetivo de ayudar a determinar de una forma clara y sencilla el significado del vocablo técnico utilizado frecuentemente en materia de protección de datos personales, le ayudaremos a identificar los términos que frecuentemente encontrará en este documento, los cuales se definen a continuación:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c. **Consentimiento del titular:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información.
- d. **Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- e. **Dato Personal:** Se refiere a cualquier información asociada a una persona natural (identificada o identificable), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, enfermedades, etc.).
- f. **Dato Público:** Es el dato calificado como tal por la Constitución o la Ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley colombiana. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, gacetas y boletines judiciales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- g. **Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- h. **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- i. **Datos Sensibles:** Para los propósitos de la presente Política, se entiende por dato sensible todo aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación Política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político

o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

- j. **Encargado del tratamiento:** Es quien gestiona y/o manipula los datos de carácter personal a nombre del responsable, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base a las indicaciones e instrucciones del responsable del tratamiento.
- k. **Habeas Data:** Es el derecho que tiene todo titular de información de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- l. **Protección de datos de carácter personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.
- m. **Reclamo:** 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 adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente Política, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento.
- n. **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.
- o. **Tratamiento:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- p. **Titular de los datos personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.
- q. **LEPDP:** Ley Estatutaria de Protección de datos Personales.

#### 4-. ¿Qué datos recopilamos y cómo los utilizamos?

Los datos que recopilamos o recopilaremos pueden incluir, sin limitarse lo siguientes: nombre(s) y apellido(s), tipo y número de identificación, género, dirección de correo electrónico, dirección postal, dirección de envío, dirección de facturación, número de teléfono fijo y/o celular, fecha de nacimiento, fecha de expedición del documento de identidad, detalles del pedido, Información sobre transacciones, incluidos productos comprados, pago e información, historial de compras, domicilio, registro de cuenta de usuario, información que haya compartido con nosotros sobre usted (por ejemplo, a través de redes sociales o servicios de mensajería instantánea, dirección IP, información de navegador,

información de su dispositivo, localización, datos relacionados con su navegación en nuestros sitios web, anuncios, duración de su visita, productos que buscó y / o seleccionó para crear su compra, publicaciones realizadas en redes sociales donde usted sea parte de nuestra comunidad, grupos de redes sociales, cualquier comentario mencionado en su publicación; igualmente si ejerce alguno de sus derechos legales en virtud de la **LEPDP**, conservaremos un registro de esto y cómo respondemos. Le informamos que sus datos podrán ser capturados, almacenados, usados, consultados, procesados, reportados, suprimidos, actualizados, anonimizados, disociados, transmitidos y transferidos a terceros dentro y fuera del territorio nacional, y en general tratados de forma manual o automatizada para llevar a cabo las finalidades que se mencionan a continuación:

- a. **Clientes:** Validar la información suministrada en los formularios físicos o electrónicos, promover, proveer, facturar y distribuir los productos, garantizar el servicio post venta de la empresa, establecer un canal para la adecuada comunicación entre **COLCHONES NUBELUNA** y sus clientes, proveedores, aliados comerciales, etc.; fidelizarlos, hacer investigaciones del cliente, sobre sus gustos, hábitos de consumo, análisis de características demográficas; Realizar reportes positivos o negativos en las centrales que manejen información crediticia; mejorar la atención, innovar y perfeccionar los productos y servicios ofrecidos, al igual que dar a conocer noticias de interés y novedades; y en general mantener un adecuado conocimiento y comunicación del y con el cliente. Adicionalmente autoriza a realizar transferencia y/o transmisión de sus datos personales a empresas afiliadas del grupo empresarial, así como su casa matriz, servicios de contact center, de almacenamiento y conservación que podrán estar ubicados en Colombia.
- b. **Aspirantes, Aprendices y Empleados:** Verificar la información personal, familiar, laboral, profesional e histórica del **ASPIRANTES Y/O EMPLEADO**, realizar afiliaciones a todo el Sistema General de Seguridad Social y el cumplimiento de las obligaciones parafiscales (ICBF, SENA y cajas de compensación), facilitar la relaciones personales entre todos los grupos de interés de **COLCHONES NUBELUNA**, para realizar estadísticas demográficas de los **EMPLEADOS y/o ASPIRANTES**, actualización de datos personales cuando se llegasen a presentar y así facilitar la comunicación, realizar procesos y gestiones sobre reclamaciones ante entidades estatales o que cumplan funciones públicas, realizar trabajos de formación y capacitación personal y profesional, facilitar la adquisición de los productos que produce **COLCHONES NUBELUNA**, realizar auditorías y procesos de mejora continua, dar cumplimiento con normas fiscales y constitucionales, pagar salarios, celebrar convenios con terceros que faciliten el cumplimiento de ésta finalidad y que mejore la calidad de vida de los empleados y sus familias, llenar plazas y cargos.
- c. **Proveedores, contratistas y aliados:** Llevar a cabo evaluaciones y selecciones de proveedores y contratistas potenciales, establecer relaciones comerciales para adquirir bienes y/o servicios, Dar cumplimiento

a las obligaciones contraídas en virtud de la celebración de contratos, Informar sobre nuevos requerimientos y pedidos, celebrar convenios con terceros, evaluar los niveles de servicio recibidos por los contratista y proveedores, realizar procesos de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores, cumplimiento de normas fiscales, contables, tributarias y procesales con entidades de gobierno y regulatorias, ejercer control de pagos por lo bienes y servicios recibidos, consultas, auditorias, simulacros y revisiones derivadas de la relación de negocio entre el proveedor y el contratista.

- d. **Sistemas de Videovigilancia:** Capturamos datos personales como imagen, y video, por medio de cámaras, videocámaras, análogas y/o digitales y/o cámaras IP, circuitos cerrados de televisión (CCTV) esto con el fin de llevar a cabo las siguientes finalidades: brindar seguridad a los bienes y personas (empleados y visitantes de las instalaciones) dentro de un espacio físico determinado.
- e. **Marketing y comunicaciones:** Enviarle información sobre nuestros productos y promociones, así como para invitarle a eventos especiales, la notificación sobre reportes de información crediticia. Las finalidades anteriormente mencionadas podrán ser desarrolladas por **COLCHONES NUBELUNA** mediante el envío de correos electrónicos, SMS, MMS, mensajes a través de redes sociales (RRSS), servicios de mensajería instantánea y llamadas telefónicas. Igualmente utilizamos esta información para mejorar nuestros productos, adaptarlos a sus necesidades e informar novedades.

## 5-. Derechos de los titulares de información personal y procedimiento aplicable

Todo titular de información personal tiene derecho a acceder de forma gratuita a sus datos, consultar, solicitar la corrección, actualización o supresión de su información, revocar su autorización y presentar quejas ante la autoridad de protección de datos personales.

- a. **Acceso:** Garantizamos su derecho de acceso conforme a la LEPDP como titular de los datos personales. El acceso está permitido solamente a los titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de su identidad como titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a su disposición, sin costo, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular. Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Nos obligamos a tramitar su derecho de acceso de conformidad con el procedimiento y lo términos señalados en el punto 5.2.

- b. **Consulta:** Como titular podrá consultar su información de carácter personal que se encuentre en nuestras bases de datos y archivos. En consecuencia, garantizamos su derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la LEPDP, suministrándole la información que esté bajo nuestro control. Establecemos las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición. Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- c. **Reclamo:** Como titular puede presentar un reclamo si considera que la información contenida o almacenada en una base de datos pueda ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre protección de datos personales. En tal sentido, podrá presentar reclamación de manera directa o en su defecto al encargado del tratamiento de sus datos. Definiremos las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza el reclamo, el cual podrá presentarlo este directamente, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la LEPDP. Si el reclamo estuviese incompleto, deberá completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que se presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de haber un reclamo que no sea competencia de nosotros, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informándole de esta situación. Una vez hayamos 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 se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para resolver la reclamación es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, le informaremos los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- d. **Rectificación y actualización:** Nos obligamos a rectificar y actualizar su información personal incompleta o inexacta de conformidad con el procedimiento y lo términos señalados en el punto 5.3. Lo anterior, siempre y cuando, no se trate de datos contenidos en los registros públicos. Al respecto, tendremos en cuenta lo siguiente: 1. En las solicitudes de

rectificación y actualización de datos personales, debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición; 2. Tenemos plena libertad de habilitar mecanismos que faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando lo beneficien como titular de los datos personales. En consecuencia, podremos habilitar medios electrónicos u otros que consideremos pertinentes y seguros para un mejor acceso.

- e. **Supresión:** Como titular tiene el derecho en todo momento a solicitarnos la supresión de sus datos personales, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Nos obligamos a suprimir su información personal de conformidad con el procedimiento y lo términos señalados en el punto 5.3.
- f. **Revocar la autorización:** Puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Nos obligamos a revocar su autorización de conformidad con el procedimiento y lo términos señalados en el punto 5.3.
- g. **Presentar quejas ante la autoridad de protección de datos:** Los titulares de información personal pueden presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante la “SIC”) quejas por infracciones a lo dispuesto en la LEPDP y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

## 6-. Ejercicio de los derechos de los titulares de información personal

Sus datos personales se encuentran protegidos por la Constitución Política Colombiana y la LEPDP; Todo titular de información personal tiene derecho a acceder de forma gratuita a sus datos, consultar, solicitar la corrección, actualización o supresión de su información y revocar su autorización mediante el envío de una comunicación a nuestro oficial de protección de datos a la dirección electrónica indicada en el numeral 8 de la presente política. Por favor indicar o comunicar en su petición los datos asunto: “Consulta, Petición o Reclamo, Ley 1581 de 2012”.

## 7-. ¿Cómo puede ejercer sus derechos?

Toda solicitud de consulta o reclamación deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
- b. Lo que se pretende consultar o reclamar.
- c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.
- d. Número de identificación correspondiente.

- e. Presentarse a través del canal establecido en el numeral 6 de la presente Política.

Los derechos de consulta y reclamo podrán ser ejercidos así:

- a. **A nombre propio:** Puede ejercer su derecho directamente realizando la consulta o reclamo en relación con los datos almacenados en nuestras bases de datos y/o archivos. Tendrá derecho a conocer, actualizar, acceder, rectificar, suprimir, solicitar prueba de autorización otorgada, ser informado respecto del uso de sus datos y revocar la autorización otorgada.
- b. **A través de apoderado:** Puede ejercer su derecho a través de apoderado. Para estos efectos, debe adjuntar el poder autenticado con la solicitud. Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, ésta se tendrá como no presentada y no se dará respuesta a dicho requerimiento.
- c. **Ejercicio del derecho de menores de edad:** Los menores de edad deberán ejercer su derecho de Habeas Data a través de quien acredite su representación legal.
- d. **Rectificación y actualización:** Nos obligamos a rectificar y actualizar su información personal incompleta o inexacta de conformidad con el procedimiento y lo términos señalados en el punto 5.3. Lo anterior, siempre y cuando, no se trate de datos contenidos en los registros públicos. Al respecto, tendremos en cuenta lo siguiente: 1. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición; 2. Tenemos plena libertad de habilitar mecanismos que faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando lo beneficien como titular de los datos personales. En consecuencia, podremos habilitar medios electrónicos u otros que consideremos pertinentes y seguros para un mejor acceso.

## **8-. Área o persona encargada de tramitar consultas, peticiones y reclamaciones**

Si tiene alguna pregunta sobre esta Política, o desea ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización, podrá hacerlo a través del envío de una comunicación electrónica a nuestro grupo de protección de datos, la Dirección de Seguridad de la Información. El grupo de protección de datos será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todo lo previstos en esta Política.

## **canales de atención de consultas, quejas y reclamos COLCHONES NUBELUNA:**

Correo electrónico: [servicioalcliente@colchonesnubeluna.com](mailto:servicioalcliente@colchonesnubeluna.com)

Dirección: cra 13 #14-60 Chía, Cundinamarca, Colombia.

Teléfono: +57 3133764131

## **9-. Seguridad y confidencialidad**

Con el fin de cumplir con el principio de seguridad de la LEPDP, y mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que se encuentran en nuestras bases de datos y archivos, adoptaremos las medidas de seguridad necesarias para evitar la alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado a sus datos personales.

## **10. Datos de Menores de Edad**

COLCHONES NUBELUNA se reservará el derecho de reconocer como CLIENTE a un menor de edad.

En caso de que COLCHONES NUBELUNA determine que un menor de edad solicita ser su CLIENTE, podrá rechazar de plano tal solicitud y eliminará de manera inmediata los datos por él suministrados.

No obstante, COLCHONES NUBELUNA podrá como otorgante de datos a adolescentes y podrá utilizar sus datos para efectos estadísticos, pero NUNCA los pondrá a circular; cuando se efectuó tratamiento de datos de menores, en los términos establecidos en este artículo se presume que sus padres han dado autorización y han emitido concepto favorable sobre la madurez que estos tienen en la opinión, escucha, autonomía y capacidad de determinar su percepción frente a los productos que produce COLCHONES NUBELUNA.

En el manejo de los portales web de COLCHONES NUBELUNA, [www.colchonesnubeluna.com](http://www.colchonesnubeluna.com), los menores de edad tendrán las siguientes condiciones y restricciones:

- a. Que consulten con sus padres o tutores legales la conveniencia o no de navegar por el Sitio Web.
- b. Que sean inscritos por los padres o tutores legales para registrarse como usuarios, o que sean autorizados por estos.
- c. Que certifiquen que el padre ha dado su autorización para tal efecto.

## **11-. Transmisión y transferencia de datos personales a terceros**

COLCHONES NUBELUNA podrá transmitir o transferir los Datos Personales recolectados a terceros y las sociedades afiliadas al grupo empresarial, ubicados en Colombia o en el exterior, para el ejercicio de cualquiera de las finalidades antes descritas. En todo caso, COLCHONES NUBELUNA adoptará las medidas legales y tecnológicas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los Datos

Personales, y exigirá a los Encargados del Tratamiento el cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

Para la Transferencia de Datos Personales de los Titulares, COLCHONES NUBELUNA tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados COLCHONES NUBELUNA y las sociedades afiliadas al grupo empresarial o los fines autorizados por el Titular de manera expresa, y solamente mientras esta autorización esté vigente. No podrá ser usada o destinada para propósitos o fines diferentes. También se celebrarán acuerdos de confidencialidad y se establecerán obligaciones Responsable Encargado cuando el tipo de entrega lo amerite.

## **12- Uso de Cookies**

COLCHONES NUBELUNA podrá hacer uso de cookies para mejorar sus plataforma o sitios web y la experiencia de navegación; y para adaptar la publicidad y el contenido que el Titular visualice. El Titular podrá modificar sus preferencias sobre el uso de cookies, pero algunas restricciones de cookies implican dejar de aprovechar al máximo las ventajas disponibles en las plataformas o sitios web.

La información que se recopila mediante las cookies se encuentra cifrada y no será utilizada para identificar y/o revelar la información del usuario. De igual forma no se recopilarán datos de los usuarios, tales como: número de tarjetas débito o crédito u otra información de carácter financiero o crediticio.

## **13- Vigencia de las bases de datos**

Trataremos sus datos personales solo durante el tiempo necesario para cumplir con los tratamientos y finalidades por usted autorizadas; no obstante, deberemos conservar datos personales cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

## **14- Vigencia y modificaciones de la política de tratamiento de datos**

La presente Política de empezará a regir a partir del 20 de marzo de 2023.