

POLÍTICA DE TRATAMIENTO, PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CONTRASEÑA EXPERIENCIA DE MARCA S.A.S.	Código: JUR-POL-001
Política de tratamiento, privacidad y protección de datos personales	Versión: 01
Proceso: Jurídico	Fecha: 28/09/2026
Tipo documental: Política	Páginas:

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Para efectos de la legislación colombiana sobre protección de datos personales, el responsable del Tratamiento es:

Razón social: CONTRASEÑA EXPERIENCIA DE MARCA S.A.S.

NIT: 830.135.015-1

Domicilio: Cartago, Valle del Cauca, Colombia

Dirección: Carrera 4 No. 39-89

Sitio web: www.materascontrasena.com

Correo comercial: comercial@materascontrasena.com

Correo para asuntos relacionados con datos personales: comercial@materascontrasena.com

Teléfono de contacto: 321 451 0485

Línea comercial: 302 649 2203

En adelante, para efectos de esta Política, la sociedad será denominada **CONTRASEÑA**.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

2. OBJETO

La presente Política tiene por objeto establecer los principios, reglas, procedimientos y condiciones bajo los cuales CONTRASEÑA recolecta, almacena, organiza, utiliza, consulta, actualiza, transmite, circula, comparte, conserva y, cuando corresponda, suprime datos personales de clientes, potenciales clientes, usuarios de su página web, proveedores, contratistas, aliados comerciales y demás personas naturales cuyos datos sean objeto de tratamiento.

CONTRASEÑA reconoce la protección de los datos personales y el derecho fundamental al habeas data como elementos esenciales de su gestión empresarial y se compromete a realizar todo tratamiento de información personal de manera lícita, transparente, segura, proporcional y limitada a las finalidades legítimamente informadas al Titular.

Esta Política aplica particularmente a la información recolectada a través de:

- la página web de CONTRASEÑA;

- formularios electrónicos;
- procesos de cotización;
- solicitudes de información;
- órdenes y procesos de compra;
- comunicaciones por correo electrónico;
- WhatsApp;
- llamadas telefónicas;
- redes sociales;
- formularios de contacto;
- atención posventa;
- procesos de garantía;
- solicitudes de reparación;
- peticiones, quejas y reclamos;
- actividades comerciales;
- eventos;
- relaciones contractuales;
- medios físicos;
- herramientas tecnológicas utilizadas por CONTRASEÑA.

3. MARCO NORMATIVO

La presente Política se adopta principalmente en cumplimiento de:

- la Constitución Política de Colombia, especialmente sus artículos 15 y 20;
- la Ley Estatutaria 1581 de 2012;
- el Decreto 1377 de 2013, en las disposiciones incorporadas al Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015;
- el Decreto 1074 de 2015 y sus modificaciones;
- la Ley 2300 de 2023, cuando resulte aplicable a comunicaciones comerciales;
- las instrucciones, circulares, conceptos y demás disposiciones expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en su calidad de Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales;
- las demás normas que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan las anteriores.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política será aplicable a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales respecto de los cuales CONTRASEÑA actúe como responsable del Tratamiento y, en lo pertinente, respecto de aquellos tratamientos en los cuales actúe como Encargado.

Su cumplimiento será obligatorio para trabajadores, administradores, contratistas, asesores, proveedores y demás terceros que tengan acceso a datos personales por cuenta de CONTRASEÑA.

CAPÍTULO II DEFINICIONES

5. DEFINICIONES PRINCIPALES

Para efectos de esta Política se entenderá por:

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el Titular para realizar el tratamiento de sus datos personales.

Base de datos: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: información que, de acuerdo con la legislación, no tiene naturaleza privada, semiprivada o sensible y que puede ser consultada en los términos permitidos legalmente.

Dato privado: información que por su naturaleza íntima o reservada resulta relevante únicamente para su Titular.

Dato semiprivado: información cuyo conocimiento puede interesar no solamente al Titular sino a determinado sector, grupo de personas o a la sociedad.

Dato sensible: información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluyendo información relacionada, entre otros aspectos, con salud, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, vida sexual y datos biométricos.

Encargado del Tratamiento: persona natural o jurídica que realiza tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o sobre el tratamiento de los datos personales.

Titular: persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales, incluyendo recolección, almacenamiento, uso, consulta, circulación, actualización, transmisión, transferencia y supresión.

Transferencia: envío de datos personales por parte del responsable o Encargado ubicado en Colombia a otro responsable que se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: tratamiento de datos personales que implica comunicar información a un Encargado para que este realice determinadas operaciones por cuenta del responsable.

CAPÍTULO III PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO

6. PRINCIPIOS

CONTRASEÑA desarrollará el tratamiento de datos personales observando los siguientes principios:

6.1. Legalidad: El tratamiento de datos personales constituye una actividad reglada y deberá realizarse de conformidad con la legislación colombiana.

6.2. Finalidad: Los datos serán tratados exclusivamente para finalidades legítimas, específicas e informadas al Titular.

CONTRASEÑA no utilizará información personal para propósitos incompatibles con aquellos para los cuales haya sido recolectada.

6.3. Libertad: Salvo las excepciones legales, el tratamiento solamente podrá realizarse con autorización previa, expresa e informada del Titular.

El silencio, la inacción o una casilla marcada automáticamente no serán considerados autorización válida.

6.4. Veracidad y calidad: La información deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

6.5. Transparencia: Los Titulares podrán solicitar información acerca de la existencia y tratamiento de sus datos personales.

6.6. Acceso y circulación restringida: Los datos personales solamente serán tratados por personas autorizadas y no serán divulgados indiscriminadamente.

6.7. Seguridad: CONTRASEÑA implementará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y apropiadas para proteger la información frente a pérdida, alteración, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

6.8. Confidencialidad: Toda persona que intervenga en el tratamiento de información personal deberá garantizar su reserva, incluso después de finalizada su relación laboral, comercial o contractual con CONTRASEÑA.

6.9. Necesidad y proporcionalidad: CONTRASEÑA procurará recolectar únicamente los datos razonablemente necesarios para cumplir las finalidades informadas.

CAPÍTULO IV

INFORMACIÓN QUE PUEDE SER RECOLECTADA

7. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES

Dependiendo de la interacción del Titular con CONTRASEÑA, podrán recolectarse, entre otros, los siguientes datos:

7.1. Datos de identificación

- nombres y apellidos;
- tipo y número de identificación, cuando resulte necesario;
- firma, cuando corresponda;
- información relacionada con la representación de empresas o terceros.

7.2. Datos de contacto

- número de teléfono;
- número de celular;
- dirección;
- ciudad;
- departamento;
- país;
- correo electrónico;
- usuario o información de contacto en aplicaciones de mensajería y redes sociales.

7.3. Información comercial

- solicitudes de cotización;
- productos consultados;
- productos adquiridos;
- proyectos;
- preferencias comerciales;
- diseños;
- referencias;
- medidas;
- acabados;
- colores;
- cantidades;
- instrucciones entregadas por el cliente;
- historial de compras;
- cotizaciones;
- órdenes;
- facturas;
- devoluciones;
- garantías;
- reparaciones;
- comunicaciones relacionadas con la relación comercial.

7.4. Información de facturación y transaccional

Cuando resulte necesaria, CONTRASEÑA podrá tratar información requerida para:

- facturación;
- identificación del comprador;
- pagos;
- referencias de transacciones;
- comprobantes de pago;
- devoluciones de dinero;

- notas crédito;
- obligaciones tributarias y contables.

Cuando el pago sea procesado a través de entidades financieras, plataformas o pasarelas de pago independientes, estas podrán actuar como responsables o encargados respecto de la información que recolecten directamente conforme a sus propias condiciones y políticas.

CONTRASEÑA procurará acceder únicamente a la información financiera o transaccional necesaria para verificar y administrar la operación.

7.5. Información para entrega y logística

Podrá recolectarse:

- dirección de entrega;
- nombre y teléfono de la persona autorizada para recibir;
- ciudad y ubicación del destino;
- instrucciones de entrega;
- transportador seleccionado;
- información necesaria para coordinar la recogida o despacho.

Cuando el transporte sea contratado directamente por el comprador con un tercero, CONTRASEÑA podrá suministrar al transportador exclusivamente la información que sea necesaria y esté autorizada para gestionar la entrega.

7.6. Información relacionada con garantías, cambios y reparaciones

CONTRASEÑA podrá recolectar:

- fotografías;
- videos;
- descripción de la falla;
- evidencia del estado del producto;
- dirección o ubicación de la pieza;
- fecha de adquisición;
- información de instalación;
- información de mantenimiento;
- documentos relacionados con la compra;
- comunicaciones relacionadas con el caso.

7.7. Datos tecnológicos y de navegación

Cuando técnicamente corresponda, la página web podrá recolectar información como:

- dirección IP;

- tipo de dispositivo;
- navegador;
- sistema operativo;
- fecha y hora de acceso;
- páginas visitadas;
- interacciones con el sitio;
- origen de navegación;
- identificadores electrónicos;
- información obtenida mediante cookies o tecnologías similares.

El tratamiento de dicha información estará sometido a esta Política y a las reglas aplicables sobre autorización cuando pueda asociarse directa o indirectamente a una persona natural.

CAPÍTULO V

FORMA EN QUE SE RECOLECTAN LOS DATOS

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

CONTRASEÑA podrá obtener datos personales:

8.1. Directamente del Titular

Por medio de:

- formularios web;
- formularios físicos;
- registros;
- cotizaciones;
- compras;
- contratos;
- órdenes;
- correos electrónicos;
- WhatsApp;
- llamadas;
- comunicaciones;
- solicitudes de garantía;
- atención al cliente;
- eventos;
- redes sociales.

8.2. Automáticamente mediante herramientas tecnológicas

Cuando el sitio web utilice cookies, registros de servidor u otras tecnologías permitidas.

8.3. De terceros legítimamente autorizados

Cuando la información sea suministrada por:

- empresas clientes;
- representantes;
- compradores;
- aliados;
- proveedores;
- transportadores;
- pasarelas de pago;
- plataformas tecnológicas;
- terceros autorizados por el Titular.

CONTRASEÑA verificará, cuando corresponda, que la información haya sido obtenida y suministrada legítimamente.

8.4. De fuentes públicas

Cuando la ley permita su consulta y utilización.

CAPÍTULO VI FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

9. FINALIDADES PRINCIPALES

Los datos personales podrán ser utilizados para las siguientes finalidades, según corresponda:

9.1. Gestión precontractual

- responder solicitudes de información;
- atender formularios de contacto;
- preparar cotizaciones;
- realizar propuestas;
- diseñar productos;
- verificar especificaciones;
- elaborar presupuestos;
- comunicarse con potenciales clientes;
- gestionar negociaciones.

9.2. Gestión contractual y comercial

- identificar al cliente;
- registrar pedidos;
- formalizar compras;

- administrar contratos;
- fabricar productos;
- realizar seguimiento de órdenes;
- confirmar características, diseños, medidas, colores y acabados;
- informar sobre el estado del pedido;
- gestionar modificaciones;
- administrar la relación comercial.

9.3. Facturación, pagos y contabilidad

- expedir facturas;
- verificar pagos;
- realizar conciliaciones;
- gestionar saldos;
- realizar devoluciones;
- emitir notas crédito;
- administrar obligaciones contables y tributarias;
- conservar soportes de las operaciones.

9.4. Logística y entrega

- preparar pedidos;
- coordinar recogidas;
- identificar personas autorizadas;
- facilitar información necesaria al transportador cuando corresponda;
- realizar seguimiento a novedades relacionadas con entrega.

9.5. Servicio al cliente

- atender preguntas;
- responder solicitudes;
- gestionar peticiones;
- tramitar quejas;
- atender reclamos;
- gestionar cambios;
- gestionar devoluciones;
- administrar garantías;
- coordinar reparaciones;
- realizar actividades de posventa.

9.6. Seguridad y prevención

- proteger las plataformas tecnológicas;
- detectar actividades irregulares o fraudulentas;
- verificar transacciones;
- administrar riesgos;
- prevenir accesos no autorizados;
- mantener trazabilidad sobre las operaciones.

9.7. Cumplimiento legal

- cumplir obligaciones legales, contractuales, contables, fiscales, administrativas y judiciales;
- atender requerimientos de autoridades;
- conservar documentación legalmente exigible;
- ejercer o defender derechos dentro de procesos administrativos, judiciales o extrajudiciales.

9.8. Gestión y análisis empresarial

CONTRASEÑA podrá utilizar información para:

- realizar estadísticas;
- conocer el comportamiento general de ventas;
- analizar productos;
- medir desempeño comercial;
- mejorar procesos;
- analizar experiencias de clientes;
- optimizar el sitio web;
- desarrollar nuevos productos y servicios.

Cuando resulte razonablemente posible, la información utilizada exclusivamente con fines estadísticos será agregada o anonimizada.

CAPÍTULO VII PUBLICIDAD Y COMUNICACIONES COMERCIALES

10. FINALIDAD COMERCIAL Y PUBLICITARIA

Cuando exista autorización previa, expresa e informada del Titular, CONTRASEÑA podrá utilizar sus datos de contacto para:

- enviar información sobre productos;
- novedades;
- colecciones;
- promociones;
- lanzamientos;

- eventos;
- campañas;
- contenidos de marca;
- beneficios;
- invitaciones;
- encuestas;
- acciones de fidelización;
- comunicaciones comerciales.

Estas comunicaciones podrán realizarse mediante los canales autorizados por el Titular, tales como:

- correo electrónico;
- llamada telefónica;
- mensaje de texto;
- WhatsApp;
- otras aplicaciones de mensajería;
- medios digitales.

La autorización para recibir publicidad deberá diferenciarse, cuando corresponda, de los tratamientos estrictamente necesarios para gestionar una compra, cotización, contrato, garantía o solicitud del usuario.

El hecho de realizar una compra o diligenciar un formulario necesario para solicitar una cotización no constituye automáticamente autorización ilimitada para recibir publicidad.

11. DERECHO A NO RECIBIR PUBLICIDAD

El Titular podrá solicitar en cualquier momento:

- dejar de recibir comunicaciones comerciales;
- modificar los canales autorizados;
- retirar su autorización para fines publicitarios;
- solicitar la supresión de sus datos de las bases destinadas exclusivamente a marketing, cuando legalmente proceda.

CONTRASEÑA suspenderá el tratamiento para dicha finalidad dentro de los términos aplicables, sin que ello afecte la información cuya conservación resulte necesaria por razones contractuales, contables, tributarias, legales o para la defensa de derechos.

CONTRASEÑA respetará las disposiciones vigentes relacionadas con canales, horarios y demás restricciones aplicables a comunicaciones comerciales.

CAPÍTULO VIII AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

12. REGLA GENERAL

Salvo los eventos exceptuados por la ley, CONTRASEÑA obtendrá autorización del Titular antes de realizar el tratamiento de sus datos personales.

La autorización deberá ser:

previa, es decir, obtenida antes del tratamiento;

expresa o derivada de una conducta inequívoca, en los términos permitidos por la legislación;

informada, de manera que el Titular conozca qué información se recolectará, para qué será utilizada y cuáles son sus derechos;

demostrable, permitiendo que CONTRASEÑA conserve evidencia de su otorgamiento.

13. AUTORIZACIÓN MEDIANTE LA PÁGINA WEB

Cuando la información sea recolectada mediante formularios electrónicos, CONTRASEÑA implementará mecanismos que permitan obtener y conservar evidencia de la autorización.

Las casillas destinadas a obtener autorizaciones que legalmente requieran una manifestación del Titular no deberán encontrarse premarcadas.

La aceptación de los términos y condiciones comerciales no sustituirá por sí misma la autorización para tratamiento de datos personales.

La autorización podrá acreditarse mediante registros electrónicos que permitan demostrar, entre otros aspectos:

- la fecha;
- el mecanismo utilizado;
- la versión del texto presentado;
- la decisión manifestada por el Titular;
- los datos técnicos necesarios para acreditar la operación.

14. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

CONTRASEÑA podrá realizar tratamiento sin autorización cuando la legislación expresamente lo permita, incluyendo, entre otros:

- información requerida por autoridad pública o administrativa en ejercicio de funciones legales;
- cumplimiento de una orden judicial;
- datos de naturaleza pública;

- situaciones previstas expresamente por la ley;
- demás circunstancias autorizadas legalmente.

La ausencia de necesidad de autorización no exime a CONTRASEÑA de cumplir los demás principios y obligaciones de protección de datos.

CAPÍTULO IX

COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

15. USO DE COOKIES

El sitio web de CONTRASEÑA podrá utilizar cookies y tecnologías similares para permitir su funcionamiento, recordar preferencias, obtener estadísticas, analizar navegación, mejorar la experiencia del usuario y, cuando sea autorizado, desarrollar actividades de medición o publicidad.

Las cookies podrán clasificarse, según su finalidad, como:

- estrictamente necesarias;
- funcionales;
- analíticas;
- de medición;
- publicitarias.

Cuando una cookie o tecnología permita recolectar o tratar datos personales, su utilización estará sometida a la legislación colombiana de protección de datos.

16. ADMINISTRACIÓN DE COOKIES

Cuando resulte aplicable, el usuario podrá administrar sus preferencias mediante el mecanismo habilitado en el sitio web o mediante las configuraciones de su navegador.

CONTRASEÑA procurará que el usuario pueda diferenciar las tecnologías necesarias para el funcionamiento del sitio de aquellas utilizadas para finalidades adicionales.

La simple navegación en la página no deberá interpretarse automáticamente como autorización para finalidades publicitarias que legalmente requieran consentimiento.

CAPÍTULO X

DATOS SENSIBLES

17. REGLA GENERAL

CONTRASEÑA no tiene como finalidad ordinaria recolectar datos personales sensibles de los usuarios de su página web.

Cuando excepcionalmente resulte necesario tratar información sensible, CONTRASEÑA:

1. informará previamente al Titular cuáles datos tienen esa naturaleza;
2. explicará expresamente la finalidad del tratamiento;
3. informará que el Titular no está obligado a autorizar dicho tratamiento;
4. obtendrá autorización expresa cuando legalmente corresponda;
5. implementará medidas de protección acordes con la naturaleza de la información.

Ningún servicio ordinario de CONTRASEÑA se condicionará injustificadamente a la entrega de información sensible.

CAPÍTULO XI

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

18. PROTECCIÓN REFORZADA

La página web y los productos de CONTRASEÑA no están orientados deliberadamente a recolectar información personal de niños, niñas o adolescentes. CONTRASEÑA evitará solicitar esta clase de información.

Si excepcionalmente llegara a realizarse un tratamiento permitido legalmente, este deberá:

- responder al interés superior del menor;
- respetar sus derechos fundamentales;
- cumplir las condiciones especiales establecidas por la legislación;
- obtener las autorizaciones que correspondan de sus representantes, previa valoración de la opinión del menor cuando resulte aplicable conforme a su madurez y capacidad.

CAPÍTULO XII

DERECHOS DE LOS TITULARES

19. DERECHOS

Todo Titular podrá ejercer los derechos establecidos por la legislación colombiana, incluyendo:

1. conocer los datos personales que CONTRASEÑA posee sobre él;
2. acceder gratuitamente a sus datos;
3. actualizar su información;
4. rectificar información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada o que induzca a error;
5. solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo las excepciones legales;
6. ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos;
7. solicitar la supresión de datos cuando resulte procedente;
8. revocar la autorización cuando legalmente proceda;
9. solicitar que se suspenda el uso de sus datos para fines comerciales o publicitarios;
10. presentar consultas y reclamos;

11. presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el requisito de procedibilidad aplicable;
12. abstenerse de responder preguntas relacionadas con datos sensibles o información de niños, niñas y adolescentes, en los casos previstos legalmente.

20. LÍMITES A LA SUPRESIÓN Y REVOCATORIA

La supresión de información o revocatoria de autorización no procederá cuando exista una obligación legal o contractual que haga necesaria su conservación.

En particular, CONTRASEÑA podrá conservar información necesaria para:

- facturación;
- contabilidad;
- obligaciones tributarias;
- garantías;
- cumplimiento contractual;
- atención de reclamaciones;
- defensa jurídica;
- prevención de fraude;
- cumplimiento de órdenes de autoridad;
- demás obligaciones legales.

En estos casos, CONTRASEÑA limitará el tratamiento a las finalidades que justifiquen legítimamente su conservación.

CAPÍTULO XIII PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

21. ÁREA RESPONSABLE

La **Administración de CONTRASEÑA EXPERIENCIA DE MARCA S.A.S.** será responsable de coordinar la atención de solicitudes relacionadas con protección de datos personales.

Las solicitudes podrán ser dirigidas a:

Correo electrónico: contabilidadcontrasena@gmail.com

Dirección: Carrera 4 No. 39-89, Cartago, Valle del Cauca, Colombia

Teléfono: 321 451 0485

El Titular deberá indicar que su solicitud se relaciona con **Protección de Datos Personales – Habeas Data**.

22. PERSONAS LEGITIMADAS

Los derechos podrán ser ejercidos por:

- el Titular;
- sus causahabientes debidamente acreditados;
- su representante o apoderado;
- quien actúe por estipulación a favor de otro o para otro en los términos legales;
- los representantes legalmente facultados respecto de menores de edad;
- las autoridades legalmente facultadas.

CONTRASEÑA podrá requerir información razonablemente necesaria para verificar la identidad y legitimación del solicitante.

23. CONTENIDO DE LA SOLICITUD

La solicitud deberá contener, según corresponda:

- nombre e identificación del Titular;
- información que permita verificar su identidad;
- datos de contacto;
- descripción clara de la solicitud;
- descripción de los hechos que sustentan un reclamo;
- documentos que pretenda hacer valer;
- medio por el cual desea recibir respuesta.

24. CONSULTAS

Las consultas relacionadas con los datos personales serán atendidas dentro de un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados desde su recepción.

Cuando no sea posible resolverlas dentro de dicho término, CONTRASEÑA informará al interesado los motivos de la demora y señalará la fecha de respuesta, que no podrá superar los **cinco (5) días hábiles siguientes** al vencimiento del término inicial.

25. RECLAMOS

Cuando un Titular solicite corrección, actualización, supresión, revocatoria o manifieste un posible incumplimiento de las normas de protección de datos, se tramitará un reclamo.

Si el reclamo resulta incompleto, CONTRASEÑA podrá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que complete la información.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, podrá entenderse que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido un reclamo completo, cuando corresponda se incluirá en la base de datos una leyenda equivalente a “**reclamo en trámite**” y el motivo correspondiente, dentro del término legal aplicable, manteniéndose hasta que el reclamo sea resuelto.

El término máximo para resolver un reclamo será de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a su recepción.

Cuando no sea posible atenderlo dentro de ese término, se informarán los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los **ocho (8) días hábiles siguientes** al vencimiento del término inicial.

26. QUEJA ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El Titular podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio para presentar una queja relacionada con el tratamiento de sus datos personales después de haber agotado, cuando legalmente corresponda, el trámite de consulta o reclamo ante CONTRASEÑA.

CAPÍTULO XIV TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN

27. ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

CONTRASEÑA podrá contratar terceros que actúen como Encargados para desarrollar actividades necesarias para su operación, incluyendo servicios de:

- alojamiento web;
- infraestructura tecnológica;
- almacenamiento en la nube;
- correo electrónico;
- CRM;
- facturación;
- contabilidad;
- gestión comercial;
- soporte tecnológico;
- pasarelas y procesamiento de pagos;
- analítica;
- atención al cliente;
- comunicaciones;
- servicios profesionales;
- logística, cuando corresponda.

Estos terceros deberán utilizar la información dentro del alcance permitido, mantener su confidencialidad y adoptar medidas de seguridad adecuadas.

Cuando legalmente corresponda, CONTRASEÑA establecerá mediante contratos u otros instrumentos jurídicos las obligaciones de los Encargados en materia de tratamiento de información.

28. ENTREGA DE INFORMACIÓN A TERCEROS

CONTRASEÑA no venderá bases de datos personales como parte de su actividad empresarial ordinaria.

Los datos únicamente podrán suministrarse:

- al propio Titular;
- a personas autorizadas por este;
- a Encargados legítimamente vinculados;
- a terceros necesarios para ejecutar una relación contractual o solicitud autorizada;
- a autoridades con competencia legal;
- cuando exista obligación legal;
- en los demás casos permitidos por la legislación.

29. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Cuando por la utilización de plataformas, servicios tecnológicos, infraestructura en la nube u otros proveedores se produzca una transferencia internacional de datos personales, CONTRASEÑA verificará que la operación se encuentre permitida conforme a la legislación colombiana.

Cuando legalmente se requiera autorización del Titular, esta será solicitada en los términos correspondientes.

Cuando exista una transmisión internacional por cuenta de CONTRASEÑA, se adoptarán los instrumentos contractuales y medidas exigibles al Encargado.

CAPÍTULO XV

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

30. MEDIDAS DE SEGURIDAD

CONTRASEÑA adoptará medidas administrativas, técnicas y humanas razonablemente apropiadas teniendo en cuenta la naturaleza de la información y los riesgos asociados a su tratamiento.

Estas medidas podrán incluir:

- controles de acceso;
- administración de usuarios;
- autenticación;
- restricciones de permisos;

- mecanismos de respaldo;
- actualización de sistemas;
- controles sobre dispositivos;
- deberes de confidencialidad;
- capacitación;
- procedimientos internos;
- gestión de proveedores;
- protocolos de respuesta frente a incidentes;
- eliminación segura de información;
- medidas orientadas a prevenir pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado.

31. INCIDENTES DE SEGURIDAD

Cuando CONTRASEÑA tenga conocimiento de un incidente que comprometa datos personales, realizará las verificaciones correspondientes y adoptará medidas razonables para contener, analizar, corregir y mitigar sus efectos.

Cuando la legislación lo exija, CONTRASEÑA realizará los reportes correspondientes ante la Superintendencia de Industria y Comercio y adelantará las demás actuaciones legalmente requeridas.

32. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El usuario deberá adoptar medidas razonables para proteger la información y dispositivos bajo su control.

Cuando la página web permita crear cuentas, claves o mecanismos de autenticación, el usuario será responsable de mantener sus credenciales de acceso bajo condiciones adecuadas de confidencialidad y deberá informar oportunamente cualquier utilización no autorizada de la que tenga conocimiento.

CAPÍTULO XVI CONSERVACIÓN Y SUPRESIÓN DE INFORMACIÓN

33. PERÍODO DE CONSERVACIÓN

CONTRASEÑA conservará los datos personales únicamente durante el tiempo razonablemente necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados y las obligaciones legales, contractuales, administrativas, tributarias, contables y judiciales aplicables.

Los datos relacionados con clientes podrán mantenerse durante la vigencia de la relación comercial y durante los períodos posteriores necesarios para:

- acreditar operaciones;

- administrar garantías;
- responder reclamaciones;
- atender obligaciones legales;
- ejercer o defender derechos;
- cumplir deberes contables y fiscales.

Los datos utilizados exclusivamente para comunicaciones comerciales podrán ser tratados mientras permanezca vigente la autorización del Titular o hasta que este solicite suspender dicha finalidad, salvo otro fundamento jurídico aplicable.

34. SUPRESIÓN, BLOQUEO O ANONIMIZACIÓN

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y vencidos los términos obligatorios de conservación, CONTRASEÑA podrá:

- eliminar la información;
- anonimizarla;
- bloquearla;
- conservarla únicamente bajo restricciones para cumplimiento de obligaciones legales.

CAPÍTULO XVII

RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

35. GESTIÓN INTERNA

CONTRASEÑA adoptará medidas encaminadas a demostrar el cumplimiento efectivo de la legislación de protección de datos personales.

Para ello podrá implementar:

- procedimientos internos;
- matrices de bases de datos;
- controles de acceso;
- inventarios de información;
- registros de autorizaciones;
- evaluación de proveedores;
- cláusulas de confidencialidad;
- contratos de transmisión;
- procedimientos de atención de derechos;
- planes de respuesta a incidentes;
- actividades de capacitación;
- mecanismos de auditoría y revisión.

La presente Política constituye el instrumento externo de información al Titular y podrá complementarse mediante manuales, procedimientos y controles internos.

CAPÍTULO XVIII REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

36. RNBD

CONTRASEÑA verificará periódicamente si, de acuerdo con sus activos, naturaleza jurídica y demás criterios establecidos por la legislación, se encuentra obligada a inscribir sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

La eventual ausencia de obligación de registro no exime a CONTRASEÑA del cumplimiento de las demás disposiciones de protección de datos personales.

CAPÍTULO XIX MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

37. ACTUALIZACIONES

CONTRASEÑA podrá modificar esta Política para:

- adecuarla a cambios normativos;
- incorporar nuevas operaciones;
- actualizar canales;
- mejorar procedimientos;
- incorporar nuevas tecnologías;
- atender instrucciones de autoridades;
- fortalecer sus mecanismos de protección.

Los cambios sustanciales serán informados a los Titulares mediante mecanismos razonables.

Cuando una modificación implique nuevas finalidades que requieran autorización, CONTRASEÑA obtendrá una nueva autorización cuando jurídicamente resulte necesaria.

CAPÍTULO XX VIGENCIA

38. ENTRADA EN VIGOR

La presente **Política de Tratamiento, Privacidad y Protección de Datos Personales de CONTRASEÑA EXPERIENCIA DE MARCA S.A.S.** entra en vigencia el **28 de septiembre de 2026**.

Las bases de datos administradas por CONTRASEÑA tendrán la vigencia necesaria para el cumplimiento de las finalidades autorizadas y permanecerán sometidas a los principios, derechos y obligaciones establecidos por la legislación colombiana mientras contengan datos personales.



CONTRASEÑA EXPERIENCIA DE MARCA S.A.S.

NIT 830.135.015-1

Cartago, Valle del Cauca

Carrera 4 No. 39-89

www.materascontrasena.com

comercial@materascontrasena.com

Tel. 321 451 0485

Línea comercial: 302 649 2203

321 451 0485

comercial@materascontrasena.com

gerencia@materascontrasena.com

www.materascontrasena.com

[@materascontrasena](https://www.instagram.com/materascontrasena)