

Política de Privacidad y Tratamiento de Datos

Política de privacidad y tratamiento de datos de Comercializadora Pintucolombia SAS.

Versión actualizada: Agosto de 2025

El presente documento contiene la **Política de Tratamiento de Datos Personales** de personas naturales establecida por Comercializadora Pintucolombia SAS, con NIT 901470550-3 (en adelante "**La Compañía**"), en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014 y demás normas que las reglamenten, complementen o modifiquen (en adelante, las "**Normas Aplicables**").

Esta política aplica a todo el ecosistema físico y digital de La Compañía, incluyendo ventas presenciales, plataformas electrónicas, redes sociales, sistemas de videovigilancia, comunicaciones electrónicas y manejo de imágenes o audios.

1. Objetivo

La presente Política tiene como propósito establecer las directrices que, en concordancia con las Normas Aplicables, deben ser aplicadas por La Compañía para realizar el tratamiento de datos personales de personas naturales registrados o que vayan a ser registrados en sus bases de datos.

Igualmente, tiene como propósito informar las finalidades del tratamiento de datos personales por parte de La Compañía, los derechos de los titulares de los datos personales, y los procedimientos y canales a través de los cuales los titulares de datos personales pueden ejercer sus derechos ante La Compañía.

2. Alcance

Esta Política es aplicable al tratamiento de datos personales efectuado o que sea efectuado por La Compañía en territorio colombiano. Particularmente, será aplicable a los datos personales de clientes,

potenciales clientes, representantes y personas de contacto de clientes, potenciales clientes referidos por los clientes, visitantes y, en general, a los datos personales de cualquier persona natural que figuren registrados o sean registrados en bases de datos de La Compañía y que sean susceptibles de tratamiento por parte de esta.

En concordancia con las Normas Aplicables, esta Política no será aplicable a las siguientes bases de datos:

- A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico. La excepción no aplicará a la base de datos que, pese a ser de uso personal o doméstico, vaya a ser entregada a terceros.
- A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- A las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia, reguladas por la Ley 1621 de 2013.
- A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008.
- A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

Adicionalmente, de conformidad con las Normas Aplicables, los datos personales que se encuentren en **fuentes de acceso público** (entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público), con independencia del medio por el cual se tenga acceso, podrán ser tratados por La Compañía y por cualquier persona, sin necesidad de autorización del Titular, siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

Parágrafo: La presente Política aplica exclusivamente al tratamiento de datos personales de personas naturales. No será aplicable a la información de personas jurídicas, la cual no se encuentra amparada por la Ley 1581 de 2012. Sin embargo, los datos personales de representantes legales, socios, empleados, proveedores, contratistas, clientes o cualquier otra

persona natural vinculada con una persona jurídica sí estarán protegidos conforme a lo aquí dispuesto.

3. Definiciones

Para el entendimiento de esta Política, se deben tener en cuenta las siguientes definiciones previstas en las Normas Aplicables:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los 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:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan 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. Se consideran datos sensibles los datos biométricos tales como la imagen, la voz, fotografías, videos, grabaciones o cualquier otro elemento que identifique de manera física o digital al Titular. La Compañía solo tratará estos datos cuando exista autorización expresa del Titular, salvo las excepciones legales (por ejemplo, en casos de urgencia médica o cuando sea estrictamente necesario para el interés vital del titular).

- **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.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Responsable del Tratamiento

Comercializadora Pintucolombia SAS Domicilio: Carrera 5 No. 87-44 Local 2, barrio Jardín, Ibagué – Tolima. **Correo electrónico para notificaciones:** contacto@pintucolombia.com **Teléfono:** (+57) 321 382 1184

5. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

Para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión, transferencia o cualquier otro tipo de tratamiento de datos personales de personas naturales, La Compañía deberá obtener la autorización previa, expresa e informada del correspondiente titular o de quien se encuentre legitimado conforme a las Normas Aplicables. Esta autorización deberá haber sido manifestada por el titular o persona legitimada, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta o prueba posterior, bien sea de forma: (i) oral; (ii) escrita; o (iii) mediante conductas inequívocas del titular del dato que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso podrá La Compañía asimilar el silencio del titular como una conducta inequívoca de otorgamiento de su autorización.

Al momento de solicitar al Titular la autorización, La Compañía deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente: a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este. b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes. c) Los derechos que le asisten como Titular. d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de La Compañía como Responsable del Tratamiento.

La Compañía no estará obligada a solicitar la autorización cuando se trate de: e) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. f) Datos personales de naturaleza pública. g) Casos de urgencia médica o sanitaria. h) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. i) Datos relacionados con el registro civil de las personas.

6. Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes

De conformidad con las Normas Aplicables, jurisprudencia constitucional y doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio [1], está prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, a excepción de los siguientes casos: a) Cuando se trate de datos de naturaleza pública. b) Excepcionalmente, cuando los datos no sean de naturaleza pública, a condición de que se cumplan los siguientes criterios:

- (i) La finalidad del tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- (ii) Se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes titulares de los datos personales.
- (iii) Se tenga en cuenta la opinión del niño, niña o adolescente, de acuerdo con su madurez.
- (iv) Se cumpla con los demás requisitos previstos en las Normas Aplicables para el tratamiento de datos personales.
- (v) Se cuente con la autorización previa para el tratamiento, otorgada por el representante legal del menor, los cuales en principio serán conjuntamente sus padres; a falta de uno de los padres (art. 118 C. Civil) o cuando uno haya delegado la representación del menor al otro (art. 307 C. Civil), la autorización deberá ser otorgada por aquel que ejerza la representación.

7. Tratamiento y Finalidades

En el desarrollo de su objeto social, La Compañía realizará y podrá realizar el tratamiento de datos personales obtenidos con autorización de sus Titulares –cuando tal autorización es legalmente requerida– mediante operaciones de recolección, procesamiento, almacenamiento, uso, circulación, supresión, actualización, transmisión, transferencia, e inclusión en las bases de datos y para las finalidades generales y específicas que se señalan a continuación:

Finalidades Generales del Tratamiento de Datos Personales

- Utilización en el giro ordinario de los negocios de La Compañía para el cumplimiento de su objeto social.
- Mantener contacto con el Titular; dar respuestas a solicitudes, quejas y reclamos del Titular o de la persona en nombre de quien actúan.
- Envío de informaciones, propuestas, ofertas de bienes y servicios, noticias, reportes, comunicaciones y requerimientos de tipo operativo, administrativo, comercial, contractual, obligacional o legal a que haya lugar; ya sea por vía telefónica, electrónica, postal o cualquier otro medio que La Compañía considere idóneo para el propósito.
- Procesamiento y gestión de la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones contractuales, legales, tributarias, contables, corporativas y comerciales de La Compañía.
- Las demás finalidades que le sean informadas al Titular mediante solicitud de autorización, Aviso de Privacidad u otro medio.
- Gestión de las relaciones comerciales o contractuales con clientes y posibles clientes de La Compañía; gestión y ejecución de los pedidos, órdenes de compra, contratos de suministro y servicios celebrados con los clientes; ejecución y gestión de los casos, órdenes de servicios, pedidos e instrucciones de los clientes; utilización en procesos de comercialización, logística, cobros, administrativos y contables realizados directamente por La Compañía o a través de terceros; realización de actividades de prospección comercial y vinculación de clientes de La Compañía; generar de registros y estudios estadísticos para mejorar los servicios y/u ofrecer nuevos productos o servicios; generar registros e indicadores de facturación, pagos, compras y ventas; verificación de referencias, emisión de certificaciones; seguimiento del cumplimiento de obligaciones contractuales o legales, y de objetivos comerciales.
- Conservar la seguridad y protección de las personas, bienes e instalaciones de La Compañía, identificando y llevando un registro histórico de las personas que ingresan a las instalaciones de La

Compañía; que permitan adoptar medidas preventivas y de seguridad.

Los datos personales objeto de tratamiento por parte de La Compañía se mantendrán en las correspondientes bases de datos o archivos durante el tiempo que sea razonable y necesario para las finalidades del respectivo tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, y en todo caso, durante el tiempo requerido para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Adicionalmente, La Compañía podrá recolectar, almacenar, reproducir, publicar, comunicar, circular y utilizar imágenes, voces, nombres, fotografías, videos, grabaciones y demás datos biométricos de sus colaboradores, clientes, visitantes, proveedores o cualquier tercero que participe en actividades, campañas, eventos o contenidos relacionados con La Compañía. Estos elementos podrán ser usados con fines institucionales, comerciales, publicitarios, de mercadeo y de divulgación en medios físicos o digitales, incluyendo redes sociales, páginas web, material impreso, televisión o cualquier otro medio legítimo de comunicación. La autorización se entiende gratuita y vigente mientras La Compañía desarrolle sus actividades. No obstante, en caso de revocatoria, La Compañía podrá mantener los contenidos ya divulgados antes de la recepción de dicha solicitud.

7.1. Tratamiento en entornos digitales y multimedia

La Compañía podrá tratar datos personales recolectados mediante canales digitales, tales como formularios en sitios web, redes sociales, plataformas de mensajería instantánea (WhatsApp, Telegram, etc.), correos electrónicos, llamadas grabadas, imágenes, videos o cualquier otro contenido multimedia relacionado con su operación. Dichos datos se utilizarán conforme a las finalidades aquí descritas, y se garantizará el consentimiento informado cuando sea requerido por ley.

7.2. Uso de imagen y voz

Cuando La Compañía requiera capturar y/o divulgar imagen, voz, nombre o cualquier otro dato biométrico de sus titulares (por ejemplo, en grabaciones de seguridad, campañas publicitarias o contenido institucional en redes sociales), solicitará autorización expresa e

informada, salvo cuando estos elementos se encuentren en espacios públicos o se traten como datos públicos conforme a la ley.

7.3. Cookies y tecnologías similares

En sus sitios web, La Compañía podrá hacer uso de cookies, etiquetas y tecnologías similares para recolectar información no sensible relacionada con hábitos de navegación. El usuario será informado mediante aviso visible, y podrá aceptar, rechazar o configurar el uso de dichas tecnologías conforme a la legislación aplicable.

8. Deberes de La Compañía como Responsable del Tratamiento

Como Responsable del Tratamiento, La Compañía deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en las Normas Aplicables y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en las Normas Aplicables, copia o prueba de la respectiva autorización otorgada por el Titular, la cual deberá haber sido manifestada por el titular o persona legitimada, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta o prueba posterior, bien sea de forma: (i) oral; (ii) escrita; o (iii) mediante conductas inequívocas del titular del dato que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás

medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en las Normas Aplicables.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en las Normas Aplicables.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de las Normas Aplicables, y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. Derechos de los Titulares

De acuerdo con las Normas Aplicables, a los Titulares de datos personales les asisten los siguientes derechos: a) **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. b) **Solicitar prueba de la**

autorización otorgada al Responsable del Tratamiento, salvo cuando se trate de las excepciones previstas en las Normas Aplicables. c) **Ser informado** por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales. d) **Presentar quejas** ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en las Normas Aplicables y las demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen. e) **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 las Normas Aplicables y a la Constitución. f) **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. g) El Titular también tendrá derecho a revocar la autorización otorgada para el uso de su imagen, voz y demás datos biométricos, sin perjuicio de que La Compañía pueda mantener los contenidos ya divulgados antes de la revocatoria.

10. Área Responsable de la Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos será la Gerencia de La Compañía, ante la cual el Titular de datos personales puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización para su tratamiento.

Los datos de contacto del Responsable de la Compañía son: **Comercializadora Pintucolombia SAS Domicilio:** Carrera 5 No. 87-44 Local 2, barrio Jardín, Ibagué – Tolima. **Correo electrónico para notificaciones:** contacto@pintucolombia.com **Teléfono:** (+57) 321 382 1184

11. Procedimiento para el Ejercicio de Derechos de los Titulares

11.1. Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular contenida en bases de datos de La Compañía. La Compañía atenderá la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día de recibo de esta. 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.

11.2. Reclamos

El Titular que desee conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, o revocar la autorización para su tratamiento, así como el Titular o causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de La Compañía debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta Política o en las Normas Aplicables, podrán presentar la respectiva solicitud o reclamación ante La Compañía, dirigida a su Responsable, que será tramitada bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a La Compañía, la cual debe contener: (i) la identificación del Titular; (ii) la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) la dirección física o electrónica para comunicaciones y notificaciones; y (iv) los documentos que quiera hacer valer en el trámite del reclamo. Si el reclamo resulta incompleto, La Compañía requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles 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.
- En caso de que La Compañía no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga «reclamo en trámite» y el motivo de este, en

un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

- 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. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

El Titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante La Compañía.

12. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

Actualmente, Comercializadora Pintucolombia S.A.S. no se encuentra obligada a registrar sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), al no superar los umbrales establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio. Sin embargo, se compromete al cumplimiento integral de las Normas Aplicables y a la aplicación de buenas prácticas en el manejo de la información personal. En caso de que se superen los umbrales establecidos en la regulación vigente, La Compañía procederá a realizar el registro de sus bases de datos en los términos y plazos establecidos por la ley.

13. Vigencia de la Política

La presente Política entra en vigor a partir del 3 de abril de 2023 y permanecerá vigente mientras La Compañía continúe realizando el tratamiento de datos personales. Las modificaciones sustanciales serán informadas oportunamente por los medios oficiales de La Compañía.

[1] Corte Constitucional, Sentencia C-748/11. Concepto SIC N° 133398 de 2013.

Esta versión fue actualizada por última vez en agosto de 2025.