

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Responsable del tratamiento

Responsable: José Fernando Espinosa Melo (persona natural), C.C. 1012369905, domicilio en Bogotá D.C., Colombia.

Nombre comercial: TCNOCENTER (marca/establecimiento de comercio, sin personería jurídica independiente).

Dirección física o de notificaciones: Calle 72 10-34 CC avenida Chile Local 351

Teléfono / WhatsApp de contacto: 3046302133

Correo electrónico para asuntos de protección de datos personales: contacto@tcnocenter.com.

2. Alcance

Esta política aplica al tratamiento de datos personales de clientes, proveedores, aliados comerciales y demás titulares cuyos datos sean recolectados, almacenados, usados, consultados, actualizados, transmitidos, transferidos, circulados o suprimidos en desarrollo de nuestra actividad comercial.

3. Datos personales que tratamos

Recolectamos y tratamos únicamente los datos necesarios para el desarrollo de nuestra actividad comercial, tales como:

- a) Nombres y apellidos.
- b) Tipo y número de documento, cuando sea requerido para facturación, garantía, financiación, validación o cumplimiento legal.
- c) Teléfono celular y correo electrónico.
- d) Dirección, ciudad y departamento.
- e) Información relacionada con la compra, medio de pago, garantía, cambios, devoluciones, soporte técnico, PQRS y servicio al cliente.
- f) Información necesaria para validaciones antifraude, gestión de pagos, financiación, entrega de productos, cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y legales.

4. Finalidades del tratamiento

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

- a) Gestionar ventas, pedidos, cotizaciones, facturación y entrega de productos
- b) Coordinar domicilios, envíos nacionales, entregas, novedades logísticas y confirmaciones de recepción.
- c) Gestionar cambios, devoluciones, garantías, soporte técnico, servicio posventa y PQRS.
- d) Atender solicitudes, consultas, quejas, reclamos, peticiones y requerimientos de clientes o terceros.
- e) Cumplir obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, comerciales, administrativas y de conservación documental.
- f) Atender requerimientos de autoridades administrativas, judiciales, tributarias, policiales o de control cuando exista obligación legal.
- g) Realizar validaciones de identidad, prevención de fraude, seguridad transaccional, gestión de pagos y procesos de financiación cuando aplique.

Los datos no serán utilizados para enviar publicidad masiva sin autorización previa del titular o sin habilitar un mecanismo sencillo para dejar de recibir dichas comunicaciones.

5. Autorización del titular

El tratamiento de datos personales se realizará con autorización previa, expresa e informada del titular cuando esta sea legalmente exigible.

La autorización podrá obtenerse por medios físicos, electrónicos, digitales, telefónicos, formularios web, WhatsApp, aceptación de términos y condiciones, confirmación de compra, documentos de garantía, formularios de PQRS, facturación, grabaciones, mensajes de datos o cualquier otro mecanismo que permita su consulta posterior.

6. Circulación, transmisión y encargados del tratamiento

Podremos compartir, transmitir o permitir el acceso a datos personales únicamente cuando sea necesario para cumplir las finalidades descritas en esta política o cuando exista obligación legal.

Los datos podrán ser tratados por proveedores, encargados o terceros tales como:

- a) Proveedores de facturación electrónica, contabilidad, software administrativo y sistemas de gestión.
- b) Pasarelas de pago, entidades financieras, plataformas de financiación, medios de pago y aliados necesarios para procesar transacciones o validar operaciones.
- c) Transportadoras, mensajerías, domiciliarios y operadores logísticos para realizar entregas.
- d) Proveedores tecnológicos, hosting, correo electrónico, almacenamiento en la nube, CRM, WhatsApp Business/API, soporte técnico y herramientas digitales de operación.

- e) Asesores contables, tributarios, jurídicos, auditores o consultores.
- f) Autoridades administrativas, judiciales, tributarias, de policía o de control cuando exista obligación legal o requerimiento válido.
- g) Terceros necesarios para atender garantías, soporte, devoluciones, reclamaciones, seguridad, prevención de fraude o defensa de derechos.

Los terceros que actúen como encargados deberán tratar los datos bajo instrucciones del responsable, con deber de confidencialidad, seguridad y uso limitado a las finalidades autorizadas.

No vendemos bases de datos ni compartimos información personal para finalidades distintas a las indicadas en esta política.

7. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales tienen derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando esta sea exigible.
- c) Ser informados sobre el uso dado a sus datos personales.
- d) Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos.
- e) Solicitar la supresión de sus datos o revocar la autorización cuando proceda.
- f) Acceder gratuitamente a sus datos personales en los términos legales.
- g) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando consideren que se ha vulnerado el régimen de protección de datos personales.

La revocatoria de la autorización o solicitud de supresión no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, o cuando la información sea necesaria para cumplir obligaciones legales, contables, tributarias, contractuales, de garantía, defensa judicial, prevención de fraude o atención de reclamaciones.

8. Consultas y reclamos

Las consultas, solicitudes o reclamos relacionados con datos personales deberán enviarse al correo electrónico: contacto@tcnocenter.com.

La solicitud deberá contener como mínimo:

- a) Nombre completo del titular.
- b) Número de identificación.
- c) Descripción clara de la solicitud, consulta o reclamo.
- d) Medio de respuesta.
- e) Documentos que acrediten la identidad del titular o la representación, cuando aplique.

f) Soportes relacionados con la solicitud, si son necesarios.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de recibo. Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo. Cuando no sea posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado indicando los motivos y señalando la fecha en que se atenderá, la cual no superará los 5 días hábiles siguientes. Para reclamos, la prórroga máxima será de 8 días hábiles.

9. Seguridad de la información

Aplicaremos medidas administrativas, técnicas, humanas y razonables para proteger los datos personales contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, adulteración, consulta no autorizada, fraude, divulgación o tratamiento no permitido.

El acceso a los datos personales estará limitado al personal autorizado, proveedores o encargados que requieran la información para cumplir las finalidades descritas en esta política.

10. Conservación de la información

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados y durante el tiempo requerido para atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, comerciales, de garantía, seguridad, defensa judicial o conservación documental.

11. Cambios en la política

Podremos actualizar esta política en cualquier momento. Cuando se realicen cambios sustanciales, estos serán informados oportunamente a los titulares a través de medios físicos, electrónicos, digitales, página web, correo electrónico, WhatsApp o cualquier otro medio idóneo.

12. Vigencia

Esta política entra en vigencia a partir del 2 de Enero de 2024.

La presente política estará vigente mientras TECNOCENTER realice tratamiento de datos personales y durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas, obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, comerciales y de conservación documental aplicables.

Versión: 1.0.

No recolectamos ni tratamos datos sensibles (como huellas, salud, orientación política) ni datos de niños, niñas o adolescentes. En caso de requerirse, se hará bajo las excepciones legales y con el consentimiento expreso de sus representantes