Cosmetics · Costumes · Sex toys & fun
Comercializadora CSF S.A.S.

POLÍTICA CORPORATIVA

Política de Tratamiento de Datos Personales

Código:	JUR-POL-001
Versión:	4
Fecha aprobación:	28/10/2026
Proceso:	Protección de datos personales
Área responsable:	Departamento de Mercadeo Institucional – Oficial de Privacidad
Aplica a:	Clientes, empleados, ex empleados, proveedores, contratistas y demás titulares de datos personales
Elaborado por:	Área Jurídica
Aprobado por:	Representante Legal – Gerencia General

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMERCIALIZADORA CSF S.A.S.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. adopta la presente política de tratamiento de datos personales, actualizada conforme a las instrucciones y circulares expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos personales hasta la fecha de su expedición.

En virtud del presente documento, COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. manifiesta que garantiza los derechos de privacidad, intimidad y buen nombre que les asisten a los titulares de la información durante el tratamiento de los datos personales. En consecuencia, todas las actuaciones de LA EMPRESA se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que, en desarrollo de diferentes actividades culturales, contractuales, comerciales o laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, lleguen a suministrar a LA EMPRESA cualquier tipo de información o dato personal, tendrán la potestad de conocerla, actualizarla y rectificarla, de acuerdo con lo previsto en el presente documento.

TABLA DE CONTENIDO

I	IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
II	MARCO LEGAL
III	ÁMBITO DE APLICACIÓN
IV	DEFINICIONES
V	PRINCIPIOS
VI	DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN
VII	DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO
VIII	AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR
IX	TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD
X	AVISO DE PRIVACIDAD
XI	GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO
XII	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES
XIII	CANAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MEDIOS DE CONTACTO
XIV	REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS
XV	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD
XVI	TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES
XVII	MODIFICACIONES A LA POLÍTICA
XVIII	VIGENCIA

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

NOMBRE	COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. (en adelante 'LA EMPRESA')
DOMICILIO	Carrera 49 # 61 Sur, Sabaneta, Antioquia
CORREO ELECTRÓNICO	pqr@ccsf.com
TELÉFONO	3012021458 – 3002385222
RESPONSABLE TRATAMIENTO	Departamento de Mercadeo Institucional

II. MARCO LEGAL

La presente política se fundamenta en la siguiente normativa vigente:

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 20.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012 – Disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008 – Hábeas data y manejo de información en bases de datos personales.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 – Sector Comercio, Industria y Turismo (compila el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014).
- Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 – Sector Trabajo.

- Sentencias C-1011 de 2008 y C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio – Título VIII (Protección de Datos Personales).
- Resolución 11931 de 2021 de la SIC – Instrucciones sobre medidas de seguridad de bases de datos.
- Demás normas que adicionen, sustituyan y/o modifiquen las anteriores.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de LA EMPRESA cuyo titular sea una persona natural, independientemente del soporte en el que se encuentren almacenados, ya sea físico o digital.

IV. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Término	Definición
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. (Art. 3 Ley 1581 de 2012)
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 aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento. (Art. 2.2.2.25.1.3 Decreto 1074 de 2015)
Base de Datos	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. (Art. 3 Ley 1581 de 2012)
Causahabiente	Persona que ha sucedido a otra por causa de su fallecimiento (heredero o legatario). (Art. 3 Ley 1581 de 2012)
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Art. 3 Ley 1581 de 2012)
Dato personal privado	Aquel cuyo conocimiento es de interés solo para su titular y cuya divulgación puede afectarlo negativamente.
Dato público	Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. (Art. 2.2.2.25.1.3 Decreto 1074 de 2015)
Dato semiprivado	Aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.
Datos sensibles	Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos. (Art. 5 Ley 1581 de 2012)
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. (Art. 3 Ley 1581 de 2012)

Término	Definición
Oficial de Privacidad	Persona designada por LA EMPRESA para vigilar, controlar y promover la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales al interior de la organización.
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. (Art. 3 Ley 1581 de 2012)
Titular de la Información	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. (Art. 3 Ley 1581 de 2012)
Tratamiento de Datos	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (Art. 3 Ley 1581 de 2012)
Transferencia	Envío de datos, dentro o fuera del territorio nacional, cuyo remitente y, a su vez, destinatario es un Responsable del Tratamiento de Datos. (Art. 2.2.2.25.1.3 Decreto 1074 de 2015)
Transmisión	Comunicación de datos, dentro o fuera del territorio colombiano, cuyo remitente es el Responsable y su receptor es el Encargado del Tratamiento de Datos. (Art. 2.2.2.25.1.3 Decreto 1074 de 2015)

V. PRINCIPIOS

Para garantizar la protección de datos personales, LA EMPRESA aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberán realizar el tratamiento, transferencia, uso, almacenamiento, intercambio, supresión y transmisión de datos personales:

- **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglada que deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tema.
- **Principio de finalidad:** La actividad del tratamiento de datos personales obedecerá a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo Titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales solo puede realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error.
- **Principio de transparencia:** LA EMPRESA garantizará al Titular su derecho de obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de dato personal que sea de su interés o titularidad.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites derivados de su naturaleza, de las disposiciones de la ley y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a información en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, comprometiéndose a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial toda la información que llegaren a conocer en la ejecución de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste inclusive después de finalizada la relación laboral o contractual.
- **Incorporación sistemática:** Los principios de Protección de Datos Personales se implementarán e irradiarán la interpretación de todos los procesos y procedimientos de LA EMPRESA.

VI. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

1. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA EMPRESA en su condición de responsable 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
3. Ser informado por LA EMPRESA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante LA EMPRESA, que no hayan sido atendidos de forma completa u oportuna.
5. Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
6. Solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) que ordene la revocatoria de la autorización o la supresión de los datos.
7. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Titulares legitimados para ejercer los derechos

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición LA EMPRESA.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Derechos de los niños, niñas y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores de edad. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

1. Que el tratamiento respete los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se informe al menor y a su representante legal los efectos de otorgar la autorización para el tratamiento de datos.
3. Que se escuche al menor y a su representante legal sobre preguntas o inquietudes relativas al tratamiento de datos personales.

VII. DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

LA EMPRESA reconoce la titularidad de los datos personales que ostentan las personas y en consecuencia utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes. En el tratamiento y protección de datos personales, LA EMPRESA tendrá los siguientes deberes:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar oportunamente la información, atendiendo todas las novedades respecto de los datos del titular e implementando las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
8. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
9. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
10. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
11. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
12. 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.
13. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) sobre el tema.
14. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
15. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes en aquellos casos en que se haya autorizado el tratamiento de sus datos.
16. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.

17. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
18. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
19. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
20. Usar los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente, respetando la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

VIII. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

LA EMPRESA requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, excepto en los casos expresamente autorizados en la Ley, a saber:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Manifestación de la autorización

La autorización a LA EMPRESA para el tratamiento de los datos personales será otorgada por el titular, sus causahabientes, el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación correspondiente.

Medios para otorgar la autorización

LA EMPRESA obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas. La autorización será solicitada de manera previa al tratamiento de los datos personales.

Prueba de la autorización

El medio de prueba para acreditar la efectiva autorización del tratamiento dependerá del tipo de mecanismo utilizado para obtener la autorización: formato suscrito, registro de aceptación o ingreso a la página web, grabación de la conversación, entre otros. En eventos de aceptación por conductas inequívocas, se tomará como suficiente prueba el modelo de solicitud de autorización, la indicación de la conducta inequívoca y la evidencia de su realización por parte del titular.

Revocatoria de la autorización

Los titulares pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a LA EMPRESA para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. LA EMPRESA establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

La revocatoria puede ser total (cese de todas las actividades de tratamiento) o parcial (cese de ciertos tipos de tratamiento, como el publicitario), caso en el cual LA EMPRESA podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

IX. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD

El tratamiento de los datos personales de clientes, empleados, ex empleados, proveedores, contratistas, o de cualquier persona con la cual LA EMPRESA tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, lo realizará en el marco legal que regula la materia. Los datos personales podrán ser recolectados y tratados para:

- Realizar el envío de información relacionada con programas, actividades, noticias, contenidos por área de interés, productos y demás bienes o servicios ofrecidos por LA EMPRESA.
- Desarrollar la misión de LA EMPRESA conforme a sus estatutos.
- Cumplir con la normatividad vigente en Colombia.
- Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo las tributarias y comerciales.
- Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, aplicable a ex empleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.
- Realizar encuestas relacionadas con los servicios o bienes de LA EMPRESA.
- Mantener contacto con clientes, proveedores y afines.
- Informar sobre oportunidades, descuentos, ferias, desfiles u otras actividades a nivel local e internacional.
- Cumplir todos sus compromisos contractuales.

Finalidades específicas para clientes mayoristas y solicitantes de cupo de crédito

Además de las finalidades anteriores, los datos personales de los clientes que soliciten o tengan un cupo de crédito con LA EMPRESA, de sus representantes legales, socios y administradores y de las personas que suministren como referencias, así como la información financiera, crediticia y comercial de los clientes personas jurídicas, de conformidad con la Ley 1266 de 2008, podrán ser tratados para:

a) Verificar la identidad del solicitante y la veracidad de la información, documentos y referencias suministrados.

b) Estudiar, aprobar, asignar, administrar, renovar, suspender o cancelar cupos de crédito.

c) Consultar, solicitar, reportar, procesar y actualizar ante DataCrédito Experian, TransUnion o cualquier otro operador de información legalmente autorizado, la información sobre el nacimiento, modificación y extinción de obligaciones y sobre el comportamiento crediticio, financiero y comercial del Titular.

d) Expedir y gestionar facturas electrónicas, el recaudo y la cartera, y adelantar el cobro preventivo, en mora, prejurídico y jurídico, directamente o a través de terceros que actúen como Encargados del Tratamiento, incluido el proceso ejecutivo con base en la factura, el pagaré y su carta de instrucciones.

e) Consultar listas vinculantes para Colombia y listas restrictivas internacionales, antecedentes judiciales, disciplinarios y fiscales, y verificar la condición de Persona Expuesta Políticamente (PEP), con el fin de prevenir riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM).

f) Contactar a las referencias comerciales y personales suministradas, únicamente para verificar la información de la solicitud.

g) Contactar al Titular por medios físicos, telefónicos o electrónicos (correo electrónico, SMS o WhatsApp corporativo) para asuntos de la relación comercial, incluidos recordatorios de pago y gestión de cobro.

h) Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias, conservar los soportes de la relación comercial durante el término legal y atender requerimientos de autoridades.

Reporte ante operadores de información

El reporte de información negativa ante los operadores de información solo procederá previa comunicación al Titular, enviada a la última dirección física o electrónica registrada, y podrá efectuarse una vez transcurridos veinte (20) días calendario desde su envío, para que el Titular pueda pagar la obligación o controvertir la información, conforme al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008. La permanencia de la información negativa se sujetará a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021.

Atención de consultas y reclamos sobre información crediticia

Las consultas, reclamos y peticiones relacionados con la información financiera, crediticia y comercial serán atendidos por el Área de Cartera, en el correo cartera@guiacereza.com, el teléfono 301 4513679 o la carrera 42 # 54A 71 bodega 110, Itagüí, Antioquia, bajo el procedimiento y los términos de la sección XII de esta política. Las demás consultas y reclamos se atenderán por los canales de la sección XIII.

Datos sensibles

Para el caso de datos personales sensibles, LA EMPRESA podrá realizar el tratamiento cuando:

- El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- El tratamiento sea efectuado en el curso de actividades legítimas con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación u organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refiera exclusivamente a sus miembros y los datos no se suministren a terceros sin autorización del titular.
- El tratamiento se refiera a datos necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, adoptándose medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

X. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de LA EMPRESA, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos del titular.
- Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella.

XI. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, LA EMPRESA pondrá a su disposición, previa acreditación de identidad o legitimación de su representante, y sin costo alguno, la información de manera pormenorizada y detallada a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le permitirá al titular conocerlos y actualizarlos en línea.

XII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

a. Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en LA EMPRESA, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Las consultas podrán formularse al correo pqr@ccsf.com y deberán contener, como mínimo: el nombre y dirección de contacto del titular; los documentos que acrediten la identidad y legitimación; la descripción clara y precisa de los datos personales sobre los cuales se ejerce el derecho. Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

b. Reclamos

El Titular o sus causahabientes podrán presentar reclamo ante LA EMPRESA cuando consideren que la información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al correo pqr@ccsf.com o en comunicación escrita dirigida a la sede principal.

El reclamo será catalogado con la etiqueta "reclamo en trámite" en un término no mayor a dos (2) días hábiles desde su recibo. El término máximo para atenderlo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo, prorrogables por ocho (8) días hábiles adicionales cuando no fuere posible atender dentro del primer término.

c. Petición de actualización y/o rectificación

LA EMPRESA rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que resulte incompleta o inexacta. El titular deberá allegar la solicitud al correo pqr@ccsf.com o en medio físico dirigido al Departamento de Mercadeo Institucional, indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportando la documentación que sustente su petición.

d. Petición de supresión de datos

El titular tiene el derecho de solicitar la supresión (eliminación) de sus datos cuando: (i) no estén siendo tratados conforme a los principios y obligaciones previstas en la normatividad; (ii) hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados; (iii) se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines del tratamiento.

LA EMPRESA podrá negar la supresión cuando: el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos; la eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas; los datos sean necesarios para proteger intereses jurídicamente tutelados del titular.

En todos los casos, si la solicitud resulta incompleta, LA EMPRESA requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses sin que se presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

XIII. CANAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Y MEDIOS DE CONTACTO

Para el ejercicio del derecho a realizar consultas, reclamos, correcciones, actualizaciones o supresión de datos personales, el titular podrá contactar al Oficial de Privacidad de COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. a través de los siguientes medios:

Dirección	Carrera 49 # 61 Sur, Sabaneta, Antioquia
Teléfono	3002385222
Correo electrónico	pqr@ccsf.com

Frente al eventual uso de otros canales de contacto, LA EMPRESA se reserva el derecho de remitir o informar al titular de la existencia de los canales previamente descritos para dar inicio al procedimiento de consulta o reclamo de manera oportuna y completa.

XIV. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

De conformidad con lo establecido en los artículos 25 y 26 de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, LA EMPRESA cumplirá con la obligación de registro de sus bases de datos que contengan datos personales ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en los casos y condiciones que determine la regulación vigente.

LA EMPRESA se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información como confidencial, en consonancia con el derecho fundamental a la libre expresión, el derecho al trabajo y el respeto por la diversidad.

XV. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, LA EMPRESA adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Entre las medidas implementadas o que se implementarán se incluyen: control de acceso a bases de datos con roles y permisos definidos; cifrado de información sensible; capacitación periódica al personal sobre protección de datos; auditorías internas periódicas sobre el tratamiento de datos; políticas de retención y destrucción segura de datos; mecanismos de reporte y atención de incidentes de seguridad.

En caso de presentarse una violación de seguridad de los datos personales, LA EMPRESA notificará a la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a lo establecido en la Resolución 11931 de 2021 de la SIC y demás disposiciones aplicables, dentro de los plazos y con el contenido mínimo exigido por la regulación vigente.

XVI. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la misión institucional de LA EMPRESA, ésta podrá realizar la transferencia y transmisión, incluso internacional, de los datos personales, siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables establecidos en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015.

Para la transferencia internacional, LA EMPRESA tomará las medidas necesarias para que los terceros receptores conozcan y se comprometan a observar la presente política. La información personal recibida únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con LA EMPRESA y no podrá ser usada para propósito diferente.

Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe LA EMPRESA no requerirán ser informadas al titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad con el artículo 2.2.2.25.5.1 del Decreto 1074 de 2015.

LA EMPRESA también podrá intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas cuando sea necesario para: (a) cumplir con las leyes vigentes; (b) cumplir con procesos jurídicos; (c) responder solicitudes de autoridades públicas; (d) proteger los derechos, privacidad, seguridad o propiedad de LA EMPRESA o de terceros; (e) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que puedan afectar a LA EMPRESA.

XVII. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

LA EMPRESA se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento. Para el efecto realizará la publicación de un aviso en su página web con cinco (5) días hábiles de antelación a su implementación. En caso de no estar de acuerdo con las nuevas políticas, los titulares de la información podrán ejercer sus derechos en los términos previamente descritos.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez cumplida(s) dicha(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar la información, los datos serán eliminados de las bases de datos.

Responsable y Encargado del Tratamiento de Datos Personales

El Departamento de Mercadeo Institucional será el encargado del tratamiento de los datos personales, por cuenta de LA EMPRESA.

XVIII. VIGENCIA

La presente política rige a partir del 28/10/2026 (Versión 4), y deja sin efectos la Versión 3 de fecha 05/05/2026 y los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar con anterioridad.

COMERCIALIZADORA CSF S.A.S. | pqr@ccsf.com | Tel: 3002385222