

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

1. PRINCIPIOS GENERALES Y POSTULADOS

TU CASCO.COM (en adelante, "LA COMPAÑÍA"), identificada con NIT 901.681.620-6, reconoce la importancia y garantiza la protección del derecho al Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, la imagen y la autonomía de los individuos. Con tal propósito, todas las actuaciones se regirán por los principios de la buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Este manual aplica al tratamiento de datos personales que LA COMPAÑÍA recolecta a través de su página web, canales digitales, formularios de contacto, procesos de compra en línea, programas de fidelización, y cualquier otra actividad comercial, ocasional o permanente, en la cual actúe como responsable o encargada del tratamiento. Quien suministre información o datos personales a LA COMPAÑÍA podrá conocerla, actualizarla, rectificarla y revocarla en los términos de este documento.

2. MARCO LEGAL

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, y Decreto Reglamentario parcial No. 1377 de 2013 (compilados en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015).
- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011.

3. DEFINICIONES

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de 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 privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el 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.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Cookies: Archivos o fragmentos de información que se almacenan en el navegador o dispositivo del usuario cuando visita el sitio web de LA COMPAÑÍA, y que permiten recordar preferencias, medir tráfico y personalizar la experiencia de navegación.

Datos de navegación: Información técnica recolectada automáticamente al visitar el sitio web, tales como dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, páginas visitadas, tiempo de permanencia y ubicación geográfica aproximada.

4. PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

LA COMPAÑÍA aplicará los siguientes principios específicos, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

Principio de legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales se dará aplicación a las disposiciones vigentes que rigen la materia y demás derechos fundamentales conexos.

Principio de libertad: El tratamiento de datos personales solo puede llevarse a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, salvo mandato legal, estatutario o judicial que releve el consentimiento.

Principio de finalidad: El tratamiento de datos personales estará subordinado a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al titular.

Principio de veracidad o calidad: La información objeto de tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: Debe garantizarse el derecho del titular a obtener de LA COMPAÑÍA, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos personales que sean de su interés o titularidad.

Principio de acceso y circulación restringida: 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 conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.

Principio de seguridad: Los datos personales serán objeto de protección mediante medidas tecnológicas, protocolos y medidas administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos, evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta y uso o acceso no autorizado.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a información en bases de datos de LA COMPAÑÍA se comprometen a conservarla de manera confidencial. Quienes trabajen o se vinculen a futuro en la administración de bases de datos deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato para asegurar este compromiso, el cual persiste incluso después de finalizada la relación laboral o contractual.

5. DATOS SENSIBLES

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y

los datos biométricos (imagen, huellas digitales, fotografías, reconocimiento facial o de voz, entre otros).

5.1. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- a)** El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no se requiera dicha autorización.
- b)** El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado, evento en el cual sus representantes legales deberán otorgar la autorización.
- c)** El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas de una fundación, ONG, asociación o entidad sin ánimo de lucro, con fines políticos, filosóficos, religiosos o sindicales, referidos exclusivamente a sus miembros.
- d)** El tratamiento se refiera a datos necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e)** El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, adoptando las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

5.2. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el tratamiento requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

5.3. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

- a)** Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b)** Datos de naturaleza pública.
- c)** Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d)** Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e)** Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

6. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. El sitio web de LA COMPAÑÍA no está dirigido a menores de edad y no recolecta intencionalmente datos personales de niños, niñas o adolescentes sin la autorización de sus representantes legales.

CAPÍTULO II. DERECHOS Y DEBERES

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a)** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA COMPAÑÍA, en particular frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no autorizado.
- b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COMPAÑÍA.

- c)** Ser informado por LA COMPAÑÍA, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d)** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y al presente manual, previo agotamiento del trámite de reclamaciones aquí establecido.
- e)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f)** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

8. DEBERES DE LA COMPAÑÍA

En calidad de responsable del tratamiento, LA COMPAÑÍA reconoce que los datos personales pertenecen única y exclusivamente a sus titulares y que solo ellos pueden disponer sobre los mismos. LA COMPAÑÍA se compromete a cumplir con los siguientes deberes:

- a)** Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b)** Conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c)** Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- d)** Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e)** Tramitar las consultas y reclamos de los titulares en los términos de los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.
- f)** Informar, a solicitud del titular, sobre el uso dado a sus datos.
- g)** 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.
- h)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i)** Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificada por la autoridad competente.
- j)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- k)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas para ello.
- l)** Informar a través de su página web los mecanismos que implemente para que los titulares hagan efectivos sus derechos.

9. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

LA COMPAÑÍA procederá de acuerdo con la normatividad vigente a realizar el registro de sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. AUTORIZACIÓN

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por LA COMPAÑÍA requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular. LA COMPAÑÍA ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener y verificar dicha autorización.

10.1. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autorización puede darse verbalmente, constar en un documento físico o electrónico, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo —incluyendo casillas de aceptación (checkbox), formularios en línea, o cualquier acción del usuario en el sitio web de LA COMPAÑÍA— que permita concluir razonablemente que, de no haberse surtido dicha conducta, sus datos no habrían sido recolectados ni almacenados.

Con el otorgamiento de la autorización, el titular conoce y acepta que LA COMPAÑÍA recogerá y utilizará su información para los fines que le sean informados de manera previa. En la autorización se establecerá: (i) quién y qué datos se recopilan; (ii) la finalidad del tratamiento; (iii) los derechos de acceso, corrección, actualización o supresión; y (iv) si se recopilan datos sensibles.

10.2. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

LA COMPAÑÍA adoptará medidas para mantener registros de cuándo y cómo obtuvo la autorización de los titulares, mediante archivos físicos, repositorios electrónicos o registros del propio sitio web (logs), realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

11. AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad es el documento puesto a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales, a través del cual se informa la existencia de las políticas de tratamiento aplicables, la forma de acceder a ellas y las características del tratamiento previsto.

11.1. ALCANCE Y CONTENIDO DEL AVISO DE PRIVACIDAD

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b) El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y su finalidad.
- c) Los mecanismos generales dispuestos para que el titular conozca la política de tratamiento y sus cambios sustanciales, así como la forma de acceder o consultarla.

12. PRERROGATIVAS Y DEMÁS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

- a) Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a LA COMPAÑÍA.
- b) Solicitar, por cualquier medio válido, prueba de la autorización otorgada.
- c) Recibir información, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos personales.
- d) Acudir ante las autoridades competentes, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, previo trámite de consulta o requerimiento ante LA COMPAÑÍA.
- e) Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Tener conocimiento y acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de tratamiento.

13. DEBERES DE LA COMPAÑÍA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LA COMPAÑÍA tendrá presente, en todo momento, que los datos personales pertenecen a las personas a las que se refieren y solo ellas pueden decidir sobre los mismos, por lo que hará uso de ellos únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada, respetando la normatividad vigente.

14. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO

LA COMPAÑÍA garantizará el derecho de acceso, previa acreditación de la identidad del titular o de su representante, poniendo a disposición, sin costo alguno, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo medios electrónicos que permitan el acceso directo, sin límite alguno, y la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

15. CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de LA COMPAÑÍA. Para la atención de estas solicitudes, LA COMPAÑÍA garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones en operación.

En cualquier caso, las solicitudes de consulta serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su recibo. Cuando no sea posible atenderla en dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

16. RECLAMOS

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes legales, podrán presentar un reclamo ante LA COMPAÑÍA, a través de los datos de contacto señalados en el numeral 23.

17. IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS

En cualquier momento y de manera gratuita, el titular o su representante podrán solicitar a LA COMPAÑÍA la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Estos derechos únicamente se podrán ejercer por:

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o mediante instrumentos electrónicos que permitan identificarse.
- b) Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; de no acreditarse, la solicitud se tendrá por no presentada.

La solicitud debe presentarse a través de los medios habilitados por LA COMPAÑÍA y contener, como mínimo:

- El nombre y domicilio del titular, o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales se busca ejercer el derecho.
- Otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

18. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

LA COMPAÑÍA tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del titular, la información que resulte incompleta o inexacta. El titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición. LA COMPAÑÍA podrá habilitar medios electrónicos, formularios y otros métodos simplificados, informados en el aviso de privacidad y disponibles en su página web.

19. SUPRESIÓN DE DATOS

El titular tiene derecho, en todo momento, a solicitar a LA COMPAÑÍA la supresión de sus datos personales cuando:

- a)** Considere que no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones de la normatividad vigente.
- b)** Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c)** Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de dichos fines.

El derecho de cancelación no es absoluto; LA COMPAÑÍA puede negar su ejercicio cuando:

- a)** El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b)** La eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, investigación de delitos o sanciones administrativas.
- c)** Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para una acción de interés público, o para cumplir una obligación legalmente adquirida.

20. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, salvo que lo impida una disposición legal o contractual. LA COMPAÑÍA establecerá mecanismos sencillos y gratuitos para ello, al menos por el mismo medio por el que se otorgó.

La revocación puede ser total —sobre la totalidad de las finalidades consentidas— o parcial, sobre tipos de tratamiento determinados (por ejemplo, fines publicitarios o de mercadeo), manteniéndose a salvo los demás fines del tratamiento que el titular haya consentido.

21. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

LA COMPAÑÍA 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, incluyendo cifrado de información sensible, controles de acceso, copias de seguridad y protocolos de respuesta ante incidentes de seguridad en su infraestructura web.

22. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE RASTREO EN EL SITIO WEB

El sitio web de LA COMPAÑÍA utiliza cookies propias y de terceros, así como tecnologías similares (píxeles, balizas web, almacenamiento local), con el fin de:

- Garantizar el funcionamiento técnico del sitio y del proceso de compra (cookies estrictamente necesarias).
- Recordar preferencias del usuario, como el idioma, la moneda o el contenido del carrito de compras.
- Analizar el tráfico y el comportamiento de navegación con fines estadísticos (por ejemplo, mediante herramientas de analítica web).

- Mostrar publicidad personalizada y medir la efectividad de campañas de mercadeo, cuando el usuario lo autorice.

El usuario podrá configurar, restringir o deshabilitar el uso de cookies a través de las opciones de su navegador, o mediante el panel de gestión de cookies disponible en el sitio web, en caso de estar habilitado. La desactivación de determinadas cookies puede afectar el funcionamiento o la experiencia de navegación en el sitio.

LA COMPAÑÍA podrá compartir información de navegación, de forma agregada o seudonimizada, con proveedores de servicios de analítica, mercadeo digital y publicidad, quienes actuarán como encargados del tratamiento y estarán sujetos a las mismas obligaciones de confidencialidad y seguridad previstas en este manual.

23. TRATAMIENTO DE DATOS EN FORMULARIOS, COMPRAS Y CUENTAS DE USUARIO

Cuando el titular diligencie formularios de contacto, se registre como usuario, realice una compra en línea o se suscriba a boletines informativos a través del sitio web de LA COMPAÑÍA, sus datos personales (tales como nombre, documento de identidad, dirección, correo electrónico, teléfono e información de pago) serán tratados exclusivamente para las finalidades informadas al momento de la recolección, tales como la gestión del pedido, la atención al cliente, la facturación, el envío de productos y, cuando exista autorización expresa, el envío de comunicaciones comerciales.

Los datos de medios de pago serán procesados a través de pasarelas de pago certificadas, sin que LA COMPAÑÍA almacene directamente la información sensible de las tarjetas o cuentas bancarias del titular, salvo la información estrictamente necesaria para la gestión de la transacción.

24. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones que el titular de datos personales tenga con LA COMPAÑÍA, su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables (incluyendo, entre otros, el uso de servicios de alojamiento web, analítica o mercadeo prestados por proveedores ubicados fuera de Colombia). Con la aceptación de la presente política, el titular autoriza expresamente dicha transferencia.

LA COMPAÑÍA tomará las medidas necesarias para que los terceros receptores conozcan y se comprometan a observar esta política, bajo el entendido de que la información personal recibida únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación con LA COMPAÑÍA, mientras esta dure, y no podrá destinarse a un propósito diferente.

LA COMPAÑÍA también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas (judiciales, administrativas, fiscales o de investigación), y con terceros participantes en procedimientos legales y sus asesores, cuando sea necesario para: (a) cumplir con las leyes aplicables; (b) cumplir con procesos jurídicos; (c) responder solicitudes de autoridades públicas; (d) hacer cumplir los términos y condiciones de LA COMPAÑÍA; (e) proteger sus operaciones; (f) proteger sus derechos, privacidad, seguridad o propiedad, o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños que puedan afectarla.

25. DATOS DE CONTACTO

Razón social: TU CASCO.COM

NIT: 901.681.620-6

Dirección: cll 63b # 24 - 44

Teléfono: 3222189105

Correo electrónico: facturacion@tucasco.com

Sitio web: www.skycinco.com

VIGENCIA

El presente manual rige a partir del 27 de Julio de 2026 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar con anterioridad a este.