

Código: POLT-TD-01

Versión: 01

Fecha: 08/06/2026

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



Casa fresh
Tienda

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Introducción.

TIENDA CASA FRESH S.A.S. reconoce la importancia de proteger los datos personales de sus clientes, proveedores, usuarios y demás titulares de la información. Por ello, adopta medidas orientadas a garantizar un tratamiento seguro, transparente y responsable de los datos personales recolectados a través de sus actividades comerciales y de su tienda en línea, respetando en todo momento los derechos fundamentales de los titulares.

En cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables, la presente política de tratamiento de datos personales establece las condiciones para la recolección, almacenamiento, uso, publicación, actualización, circulación y protección de la información personal.

2. Objetivo.

La presente política tiene como objetivo informar de manera clara y transparente cómo TIENDA CASA FRESH S.A.S. recolecta, utiliza, almacena, protege y, en general, trata los datos personales de sus clientes, usuarios, proveedores y demás titulares de información, garantizando el respeto de sus derechos y el cumplimiento de la normatividad colombiana vigente en materia de protección de datos personales.

3. Alcance.

Esta política aplica a todos los datos personales recolectados y tratados por TIENDA CASA FRESH S.A.S. a través de su sitio web, formularios electrónicos, canales de atención al cliente, comunicaciones comerciales y cualquier otro medio autorizado.

- Clientes.
- Usuarios del sitio web.
- Proveedores.
- Personas que contacten a la empresa por medios electrónicos o digitales.

4. Marco Normativo.

La presente política se fundamenta en las siguientes disposiciones legales, las cuales regulan la protección de los datos personales, garantizan los derechos de los titulares de la información y establecen las obligaciones que deben cumplir las organizaciones que realizan tratamiento de datos en Colombia:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 1074 de 2015.
- Demás normas que modifiquen complementen o sustituyan la regulación sobre protección de datos personales en Colombia.

5. Definiciones.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular para el tratamiento de sus datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica que adquiere o solicita productos o servicios ofrecidos por la empresa.

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes o presta servicios a TIENDA CASA FRESH S.A.S. en virtud de una relación comercial, contractual o de colaboración.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos personales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización o supresión.
- **Usuario:** Persona que accede, navega o interactúa con el sitio web, independientemente de que realice o no una compra.

6. Responsable Del Tratamiento.

TIENDA CASA FRESH S.A.S., identificada con NIT 902020782-9 es responsable de la recolección, almacenamiento, uso y protección de los datos personales tratados a través de su tienda virtual. La administración de la empresa supervisa el cumplimiento de esta política y la protección de la información de los usuarios.

7. Datos Personales Recolectados.

TIENDA CASA FRESH S.A.S. podrá recolectar, almacenar, actualizar, utilizar y tratar, entre otros, los siguientes datos personales suministrados por los usuarios, clientes, proveedores o visitantes del sitio web:

- Nombres y apellidos.
- Número de identificación.
- Dirección de entrega.
- Correo electrónico.
- Número telefónico.
- Información relacionada con pedidos y compras.
- Información de contacto suministrada voluntariamente por el usuario.
- Información técnica y de navegación obtenida mediante herramientas tecnológicas autorizadas.

8. Finalizada Del Tratamiento.

Los datos personales recolectados podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

8.1. Gestión Comercial.

La información suministrada por los usuarios podrá ser utilizada para gestionar adecuadamente los pedidos realizados a través del sitio web www.tiendacasafresh.com, incluyendo la validación de la compra, la preparación de los productos y la coordinación de su despacho.

Los datos personales también podrán ser utilizados para procesar pagos, verificar transacciones y gestionar cualquier actividad

relacionada con los medios de pago habilitados por la empresa o por terceros autorizados para tal fin.

La información podrá ser compartida con empresas transportadoras y operadores logísticos cuando sea necesario para coordinar la entrega de los productos adquiridos por los clientes y realizar el seguimiento correspondiente de los envíos. De igual manera, los datos podrán ser utilizados para la emisión de facturas, comprobantes de pago, documentos tributarios, así como para la gestión de cambios, devoluciones, garantías y demás procesos asociados a la relación comercial con el cliente.

8.2. Atención al Cliente.

Se podrán utilizar los datos personales para atender consultas, solicitudes de información y requerimientos realizados por los usuarios, clientes y proveedores a través de los diferentes canales de comunicación disponibles.

La información suministrada permitirá brindar una atención más eficiente y personalizada, facilitando la identificación de pedidos, compras realizadas y antecedentes de contacto cuando sea necesario.

Los datos también podrán ser utilizados para gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones relacionadas con los productos, servicios o procesos ofrecidos por la empresa.

Adicionalmente, la información podrá emplearse para brindar soporte antes, durante y después de una compra, garantizando una adecuada experiencia de servicio y acompañamiento al cliente.

8.3. Comunicaciones Comerciales.

Los datos personales podrán ser utilizados para enviar información relacionada con productos, novedades, lanzamientos, promociones especiales, descuentos y campañas comerciales desarrolladas por la empresa.

Las comunicaciones podrán realizarse a través de correo electrónico, mensajes de WhatsApp u otros canales autorizados por el titular de los datos, siempre respetando las disposiciones legales aplicables. La empresa podrá utilizar la información para desarrollar estrategias de mercadeo, segmentación de audiencias, análisis de preferencias de consumo y actividades orientadas a mejorar la oferta de productos y servicios.

En caso de implementarse servicios de suscripción o boletines informativos, los datos podrán ser utilizados para enviar contenido promocional, informativo o educativo relacionado con la actividad comercial de la empresa.

8.4. Cumplimiento Legal.

Los datos personales podrán ser tratados para dar cumplimiento a las obligaciones legales, regulatorias, tributarias, contables y contractuales que resulten aplicables a TIENDA CASA FRESH S.A.S.

La información podrá ser utilizada para mantener registros internos, soportar procesos administrativos y conservar documentación requerida por las autoridades competentes. Asimismo, los datos podrán ser suministrados cuando exista una obligación legal o una solicitud formal emitida por entidades judiciales, administrativas o de control debidamente facultadas para ello.

La empresa podrá conservar y utilizar la información durante los períodos exigidos por la legislación vigente con el fin de cumplir obligaciones legales y atender eventuales requerimientos futuros.

8.5. Seguridad y Prevención de Fraude.

TIENDA CASA FRESH S.A.S. podrá utilizar los datos personales para verificar la identidad de los usuarios y validar la autenticidad de las operaciones realizadas a través de su sitio web.

La información podrá ser empleada para detectar, prevenir e investigar actividades fraudulentas, intentos de suplantación de identidad, accesos no autorizados o cualquier conducta que pueda afectar la seguridad de la plataforma. Los datos también podrán ser utilizados para implementar controles internos de seguridad, monitorear transacciones y reducir riesgos asociados a operaciones sospechosas o potencialmente fraudulentas.

La información podrá ser tratada con el propósito de proteger los intereses de los usuarios, garantizar la integridad de las operaciones comerciales y fortalecer la seguridad de los sistemas tecnológicos utilizados por la empresa.

9. Derechos de los Titulares.

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos personales.

- Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos.
- Revocar la autorización otorgada cuando sea procedente.
- Solicitar la supresión de sus datos personales cuando corresponda.
- Presentar quejas ante la autoridad competente en materia de protección de datos personales.

10. Autorización del Titular.

La autorización para el tratamiento de datos personales podrá obtenerse mediante:

- Formularios electrónicos.
- Procesos de compra en el sitio web.
- Formularios de contacto.
- Suscripciones a comunicaciones comerciales.
- Cualquier otro mecanismo que permita evidenciar el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular.

11. Procedimiento para Consultas y Reclamos.

Los titulares podrán presentar consultas, solicitudes o reclamos relacionados con sus datos personales a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** contacto@tiendacasafresh.com
- **WhatsApp:** 312 244 0085

TIENDA CASA FRESH S.A.S. dará respuesta a las solicitudes dentro de los términos establecidos por la legislación colombiana vigente.

12. Medidas de Seguridad.

TIENDA CASA FRESH S.A.S. adopta medidas técnicas, administrativas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración, divulgación o destrucción. No obstante, ningún sistema de seguridad es completamente infalible, por lo que la empresa no garantiza la seguridad absoluta de la información transmitida por medios electrónicos.

13. Transferencia y Transmisión de Datos.

TIENDA CASA FRESH S.A.S. podrá compartir información personal únicamente cuando sea necesario para la prestación de sus servicios, incluyendo:

- Empresas transportadoras encargadas de la entrega de pedidos.
- Pasarelas de pago y entidades financieras involucradas en el procesamiento de pagos.
- Proveedores tecnológicos necesarios para la operación de la tienda virtual.
- Autoridades competentes cuando exista obligación legal.

En todos los casos se procurará que los terceros involucrados adopten medidas adecuadas para la protección de la información.

14. Uso de Cookies y Tecnologías Similares.

El sitio web podrá utilizar cookies y tecnologías similares para mejorar la experiencia de navegación, analizar el comportamiento de los usuarios y optimizar los servicios ofrecidos.

También podrán utilizarse herramientas tecnológicas de terceros, incluyendo servicios de análisis, publicidad y medición de campañas digitales, tales como Meta Pixel u otras soluciones similares que permitan

mejorar la experiencia del usuario y la efectividad de las campañas publicitarias.

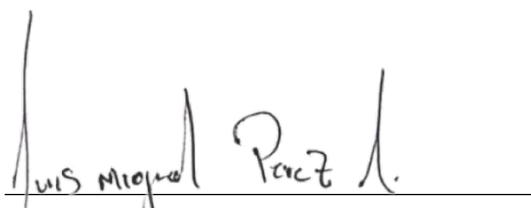
15. Vigencia de las Bases de Datos.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas en esta política y para atender obligaciones legales, contractuales, contables o fiscales que resulten aplicables.

16. Modificaciones a la Política.

TIENDA CASA FRESH S.A.S. se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas oportunamente en el sitio web y entrarán en vigor a partir de su publicación.

Se firma en señal de aceptación a los 08 del 06 del 2026.



LUIS MIGUEL PEREZ MORENO

Representante Legal

Tienda Casa Fresh S.A.S.

NIT: 902020782-9

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
30/08/2024	01	Creación inicial del documento