

LA ALACENA DEL CHEF S.A.S. · Política de tratamiento de datos personales

Fecha de entrada en vigencia: [fecha de publicación en la web]

Objetivo y marco legal

Esta política explica cómo LA ALACENA DEL CHEF S.A.S. recoge, guarda, usa, circula y elimina los datos personales de las personas que se relacionan con nosotros, y cómo esas personas pueden ejercer sus derechos. Se expide en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25, que compila el Decreto 1377 de 2013) y las demás normas que los modifiquen o complementen.

Responsable del tratamiento

- **Razón social:** LA ALACENA DEL CHEF S.A.S.
- **NIT:** 901.364.136-3
- **Domicilio y dirección:** Calle 5 #4-78, Barrio Latino, Cúcuta, Norte de Santander, Colombia
- **Teléfono y WhatsApp:** +57 319 430 5247
- **Correo electrónico para temas de datos personales:** paginawebalacena@gmail.com
- **Página web:** www.laalacenadelchef.co

Definiciones

- **Dato personal:** cualquier información que identifica o puede identificar a una persona natural, como su nombre, cédula, teléfono, correo, dirección o imagen.
- **Dato sensible:** el que afecta la intimidad de la persona o cuyo mal uso puede generar discriminación, como los datos de salud o los biométricos.
- **Titular:** la persona a quien se refieren los datos.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre los datos: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Autorización:** el consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos.
- **Encargado:** la persona o empresa que trata datos por cuenta de La Alacena del Chef, como un proveedor de tecnología.

Principios

Aplicamos los principios de la Ley 1581 de 2012: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. En la práctica, esto quiere decir que solo pedimos los datos que necesitamos, los usamos para lo que informamos, no los vendemos y los protegemos.

Datos que recogemos y para qué los usamos

Clientes de la tienda física, la página web y WhatsApp

Datos: nombre, número de identificación, teléfono, correo electrónico, dirección de entrega, ciudad, historial de compras y datos de facturación. No guardamos los datos completos de tarjetas: los pagos en línea los procesa directamente la pasarela de pagos.

Finalidades:

- procesar pedidos, pagos, facturación electrónica y despachos;
- crear y administrar la cuenta del cliente en la página web;
- atender cambios, devoluciones, garantías, peticiones, quejas y reclamos;
- contactar al cliente sobre el estado de su pedido;
- cumplir obligaciones contables, tributarias y legales;
- solo si el cliente lo autoriza de forma separada: enviarle promociones, novedades, lanzamientos e invitaciones a cursos por WhatsApp, correo electrónico, mensajes de texto o redes sociales, y hacer encuestas de satisfacción.

Alumnos de la escuela de cocina

Datos: nombre, identificación, teléfono, correo, edad y, cuando el alumno lo informa, alergias o restricciones alimentarias.

Finalidades: gestionar inscripciones, pagos, cambios de fecha y certificados; avisar sobre el curso; proteger la salud del alumno durante la clase; y, con autorización separada, enviarle información de nuevos cursos.

Las alergias y restricciones alimentarias son **datos sensibles** (salud). Darlos es opcional. Los pedimos solo para evitar riesgos en la clase y no los usamos para nada más.

Fotografías y videos de los cursos

En los cursos tomamos fotografías y videos para publicar en nuestra página web y redes sociales. Antes de publicar la imagen de un alumno pedimos su autorización. Quien no quiera aparecer puede decirlo al inscribirse o al iniciar la clase, y lo respetaremos. Si un alumno retira su autorización después de una publicación, retiraremos la publicación de nuestras cuentas en un plazo razonable.

Niñas, niños y adolescentes

Recibimos menores de edad en los cursos infantiles y en los cursos para mayores de 15 años. Sus datos los entrega y autoriza su padre, madre o representante legal. Tratamos esos datos respetando el interés superior del menor y sus derechos fundamentales, como exige el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012. **Solo publicamos fotos o videos de menores con la autorización escrita de su padre, madre o representante legal**, y cuando sea posible escuchamos la opinión del menor. No usamos los datos de menores para publicidad dirigida a ellos.

Personas que visitan la tienda y la escuela (cámaras de seguridad)

La tienda y la escuela tienen cámaras de videovigilancia, señalizadas con avisos visibles. Las imágenes se usan solo para la seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones, y como prueba ante autoridades

o aseguradoras cuando haga falta. Las grabaciones se guardan por cuarenta y cinco (45) días y se borran automáticamente, salvo que se necesiten para un proceso o una investigación. Solo las veintinueve personas autorizadas y no se publican.

Proveedores y contratistas

Datos: nombre o razón social, identificación, datos de contacto, datos bancarios y documentos tributarios.

Finalidades: gestionar compras, pagos, contratos y obligaciones tributarias, y evaluar la relación comercial.

Empleados, exempleados y aspirantes

Datos: los de la hoja de vida, la vinculación laboral, la seguridad social y la nómina, incluidos algunos datos sensibles necesarios por ley, como los de salud ocupacional.

Finalidades: procesos de selección, contratación, pago de nómina y prestaciones, afiliaciones a seguridad social, cumplimiento de obligaciones laborales y expedición de certificados. Las hojas de vida de aspirantes no seleccionados se guardan por un tiempo limitado y luego se eliminan.

Página web y cookies

Nuestra página web usa cookies, que son pequeños archivos que se guardan en el navegador. Algunas son necesarias para que funcionen el carrito de compras, la cuenta y el pago. Otras nos ayudan a medir las visitas y a mostrar publicidad de nuestros productos en otras plataformas, como Google o redes sociales. El usuario puede bloquear o borrar las cookies desde la configuración de su navegador; si bloquea las necesarias, es posible que algunas funciones de la tienda no funcionen.

Autorización

Pedimos la autorización del titular de forma previa, expresa e informada: al crear una cuenta o comprar en la página web (casilla de aceptación), por escrito en la inscripción a cursos, por WhatsApp, o de forma verbal cuando quede registro. La autorización para recibir publicidad es **separada y voluntaria**: no aceptarla no impide comprar ni inscribirse en un curso.

No se necesita autorización en los casos del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, por ejemplo cuando una autoridad la pide en ejercicio de sus funciones o cuando se trata de datos públicos.

Comunicaciones comerciales

Cuando el titular autorice recibir publicidad, respetaremos lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023: solo lo contactaremos por los canales que haya autorizado, de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m., nunca domingos ni festivos, y no más de una vez a la semana por el mismo canal. El titular puede pedir en cualquier momento que dejemos de enviarle publicidad.

Derechos del titular

Como titular de los datos, usted tiene derecho a:

- conocer, actualizar y corregir sus datos;

- pedir prueba de la autorización que nos dio;
- saber qué uso le hemos dado a sus datos;
- revocar la autorización o pedir que borremos sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos;
- acceder gratis a sus datos;
- presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de haber hecho la consulta o el reclamo ante nosotros.

Responder preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de menores de edad es opcional.

Área responsable de atender consultas y reclamos

El área administrativa de La Alacena del Chef atiende las consultas y reclamos sobre datos personales por el correo paginawebalacena@gmail.com, por WhatsApp al +57 319 430 5247 o por escrito en Calle 5 #4-78, Barrio Latino, Cúcuta, de lunes a sábado de 7:00 a. m. a 5:30 p. m.

Procedimiento para consultas y reclamos

Quién puede presentarlos: el titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, o quien haya estipulado a favor de otro. En el caso de menores, su representante legal.

Consultas (para conocer qué datos tenemos y cómo los usamos): respondemos en un máximo de **diez (10) días hábiles** desde que recibimos la consulta. Si no podemos responder en ese plazo, le informaremos el motivo y la fecha de respuesta, que no superará cinco (5) días hábiles más.

Reclamos (para corregir, actualizar o borrar datos, revocar la autorización o reportar un incumplimiento): el reclamo debe incluir el nombre e identificación del titular, la descripción de los hechos, la dirección o correo para responder y los documentos que quiera hacer valer.

- Si el reclamo está incompleto, le pediremos completarlo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si pasan dos (2) meses sin que lo complete, se entenderá que desistió.
- Mientras se resuelve, marcaremos el dato con la leyenda "reclamo en trámite".
- Respondemos en un máximo de **quince (15) días hábiles** desde el día siguiente a recibirlo completo. Si no podemos hacerlo en ese plazo, le informaremos el motivo y la fecha de respuesta, que no superará ocho (8) días hábiles más.

Transmisión y transferencia de datos

No vendemos ni compartimos datos personales con terceros para sus propios fines. Para operar, compartimos los datos necesarios con proveedores que los tratan por nuestra cuenta y bajo nuestras instrucciones, por ejemplo: la pasarela de pagos (Wompi), las empresas transportadoras y domiciliarios que elige el cliente, el proveedor de facturación electrónica, el servicio de alojamiento de la página web y las herramientas de correo, mensajería y almacenamiento en la nube (como Google y WhatsApp). Algunos de estos proveedores guardan la información en servidores fuera de Colombia. En esos casos exigimos que protejan los datos con un nivel de seguridad adecuado, como lo pide la ley. También entregaremos datos a las autoridades cuando una ley o una orden judicial lo exija.

Seguridad de la información

Adoptamos medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos contra

pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado: acceso restringido con contraseña, uso de conexiones seguras en la página web y compromiso de confidencialidad del personal.

Tiempo de conservación

Guardamos los datos mientras sean necesarios para las finalidades descritas y durante los plazos que exigen las normas contables, tributarias y laborales. Después los eliminamos o los anonimizamos. Las bases de datos estarán vigentes mientras La Alacena del Chef desarrolle su objeto social.

Cambios a esta política

Cualquier cambio importante en esta política se publicará en www.laalacenadelchef.co antes de aplicarse. Si el cambio afecta las finalidades autorizadas, pediremos una nueva autorización.

Vigencia

Esta política rige desde la fecha indicada al inicio de este documento.