

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

COMERCIALIZADORA SOSTENIBLE S.A.S., sociedad colombiana identificada con NIT 900.970.720-0, constituida mediante documento privado de Asamblea de Accionistas del 6 de mayo de 2016, inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá el 10 de mayo de 2016 con el No. 02101716 del Libro IX, matrícula mercantil No. 02685028, con domicilio principal en Bogotá D.C., dirección de notificación en Parque Empresarial El Dorado, Tv. 93 #53-32, correo electrónico protecciondatos@cosostenible.com (en adelante, COSOSTENIBLE o la Compañía), en su condición de Responsable del Tratamiento de datos personales, y en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia (artículo 15), la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015), el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, adopta la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, la "Política"), con el objeto de garantizar el derecho fundamental al hábeas data y la protección de la información personal de sus titulares.

En los términos del artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, del Decreto 090 de 2018 y del Capítulo Segundo del Título V de la Circular Única de la SIC, COSOSTENIBLE mantiene inscritas y actualizadas ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) las bases de datos que administra, en la medida en que resulte sujeto obligado conforme al umbral de activos totales allí previsto. El detalle de esta obligación se desarrolla en el Capítulo XIX de la presente Política.

1. OBJETO Y ALCANCE

La presente Política tiene por objeto:

1. Garantizar el ejercicio efectivo del derecho de hábeas data de todos los titulares de datos personales cuya información sea recolectada, almacenada, usada, circulada, transmitida, transferida o suprimida por COSOSTENIBLE.
2. Establecer los lineamientos, principios, procedimientos y responsabilidades aplicables al tratamiento de datos personales realizado por la Compañía, directamente o a través de terceros encargados, en el desarrollo de sus actividades comerciales, de mercadeo, de gestión de talento humano y de relacionamiento con clientes, proveedores, aliados comerciales y la red de distribuidores.
3. Informar a los titulares sobre las finalidades del tratamiento, sus derechos y los canales disponibles para ejercerlos.
4. Servir de instrumento de acreditación del principio de responsabilidad demostrada previsto en el artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015, ante la Superintendencia de Industria y Comercio y ante terceros.

Esta Política aplica a todas las bases de datos de personas naturales administradas por COSOSTENIBLE, incluyendo —entre otras— las correspondientes a clientes, distribuidores y red comercial, proveedores, empleados y candidatos, contactos obtenidos a través del sitio web, formularios digitales, WhatsApp Business, redes sociales, campañas de correo electrónico (Brevo) y pautas publicitarias (Meta Ads y similares), así como a cualquier tercero (Encargado del Tratamiento) que trate datos personales por cuenta de la Compañía.

Igualmente resulta vinculante para los administradores, empleados, contratistas, practicantes y aprendices de la Compañía, quienes deberán observarla en el ejercicio de sus funciones. Su incumplimiento constituirá falta susceptible de las sanciones disciplinarias o contractuales que correspondan.

2. DEFINICIONES

Para efectos de esta Política, y de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, se adoptan las siguientes definiciones:

1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
2. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al titular, que informa sobre la existencia de la Política de Tratamiento aplicable, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a sus datos personales.
3. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
4. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
5. **Dato público:** Dato calificado como tal según la Constitución y la ley, y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible, tales como los relativos al estado civil, a la profesión u oficio y a la calidad de comerciante o de servidor público.
6. **Dato privado:** Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
7. **Dato sensible:** Aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tal como los relativos al origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, los datos de salud, vida sexual y los datos biométricos.
8. **Dato de niños, niñas y adolescentes:** Información de personas naturales menores de edad. Su tratamiento solo procede cuando responda al interés superior del menor y asegure el respeto de sus derechos fundamentales, requiriendo la autorización del representante legal previo ejercicio del menor a ser oído.
9. **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.
10. **Incidente de seguridad:** Cualquier violación de los códigos de seguridad o pérdida, robo, acceso no autorizado, uso indebido, divulgación o alteración de datos personales administrados por la Compañía o por sus Encargados.
11. **Responsabilidad demostrada:** Deber del Responsable de adoptar medidas apropiadas, efectivas y verificables para cumplir la normatividad de protección de datos y de estar en capacidad de demostrarlo ante la autoridad.

12. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. Para efectos de esta Política, dicho rol lo ocupa COSOSTENIBLE.
13. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
14. **Transferencia:** Envío de datos personales por parte del Responsable y/o Encargado, ubicado en Colombia, a un receptor que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
15. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica su comunicación dentro o fuera del territorio colombiano, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
16. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia o supresión.

3. PRINCIPIOS RECTORES

El tratamiento de datos personales por parte de COSOSTENIBLE se rige por los siguientes principios consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 2.2.2.25.2.1 del Decreto 1074 de 2015:

1. **Legalidad:** el tratamiento se sujeta a la normatividad vigente en materia de protección de datos.
2. **Finalidad:** el tratamiento obedece a una finalidad legítima, informada previamente al titular.
3. **Libertad:** el tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular; los datos no podrán ser obtenidos o divulgados sin dicha autorización, salvo mandato legal o judicial.
4. **Veracidad o calidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
5. **Transparencia:** se garantiza al titular el derecho a obtener del Responsable o Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información sobre la existencia de datos que le conciernen.
6. **Acceso y circulación restringida:** el tratamiento solo podrá realizarse por personas autorizadas por el titular o por quienes la Ley faculte; los datos no estarán disponibles en internet salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar conocimiento restringido.
7. **Seguridad:** la información se maneja con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

8. **Confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con la Compañía.
9. **Responsabilidad demostrada:** la Compañía adopta medidas apropiadas, efectivas y verificables para cumplir las obligaciones legales y está en capacidad de acreditarlo ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme al artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares de información en las bases de datos de COSOSTENIBLE tienen derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada, que induzca a error, o cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a COSOSTENIBLE, salvo en los casos exceptuados por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
3. Ser informado, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a la normatividad vigente, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante COSOSTENIBLE.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida la supresión.
6. Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez al mes y cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta Política.
7. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes, y a no ser obligado a autorizar su tratamiento ni a que se condicione actividad, servicio o beneficio alguno a que el titular entregue dicha información.

Estos derechos podrán ser ejercidos por el titular, por sus causahabientes debidamente acreditados, por su representante legal o apoderado, y por quienes actúen mediante estipulación a favor de otro, en los términos del artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015.

5. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR Y AVISO DE PRIVACIDAD

Todo tratamiento de datos personales por parte de COSOSTENIBLE está sujeto al consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo en los casos en que la Ley exceptúa dicho requisito (por ejemplo, información de naturaleza pública, requerimientos de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, o casos de urgencia médica o sanitaria).

Al momento de obtener la autorización, COSOSTENIBLE informará al titular, de manera clara y expresa:

1. El tratamiento al cual serán sometidos sus datos y la(s) finalidad(es) del mismo.
2. Si los datos serán compartidos con terceros y, en tal caso, que dichos destinatarios cumplen con la normatividad de protección de datos.
3. El carácter facultativo de la respuesta a preguntas sobre datos sensibles o datos de menores de edad, advirtiendo expresamente que el titular no está obligado a autorizar su tratamiento.
4. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
5. Los derechos que le asisten como titular de la información.

La autorización podrá obtenerse mediante documento físico, firma electrónica o digital, mensaje de datos, formulario web, casilla de aceptación (checkbox), aceptación a través de canales digitales como WhatsApp Business o cualquier otro mecanismo idóneo que permita obtener el consentimiento mediante conductas inequívocas del titular. En ningún caso el silencio del titular se entenderá como una conducta inequívoca ni sustituirá la autorización. La Compañía conservará prueba de la autorización otorgada, con indicación de la fecha, el canal, el texto aceptado y la evidencia técnica correspondiente (logs, metadatos o registros de aceptación), durante todo el tiempo en que se traten los datos y por el término de prescripción de las acciones que puedan derivarse.

Cuando la recolección se realice a través de canales en los que no resulte posible poner a disposición del titular el texto íntegro de la Política, la Compañía utilizará el Aviso de Privacidad, cuyo modelo conservará mientras se traten los datos recolectados con fundamento en él, conforme a los artículos 2.2.2.25.3.2 a 2.2.2.25.3.4 del Decreto 1074 de 2015.

6. DATOS SENSIBLES

Para el tratamiento de datos sensibles, COSOSTENIBLE solicitará autorización explícita e informará al titular que no está obligado a autorizar su tratamiento y cuáles de los datos solicitados tienen ese carácter. De conformidad con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, la Compañía no condicionará la celebración o ejecución de ningún contrato, ni el acceso a beneficios, promociones o programas comerciales, a la entrega de datos sensibles. La Compañía no recolecta datos sensibles a través de sus formularios comerciales, de mercadeo o de contacto digital.

7. DATOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

COSOSTENIBLE no recolecta ni trata, de manera intencional, datos personales de niños, niñas y adolescentes en el desarrollo de su actividad comercial. En el evento excepcional en que dicho tratamiento resulte necesario, se efectuará únicamente con la autorización previa del representante legal del menor, previo ejercicio del derecho del menor a ser oído, garantizando el respeto a sus derechos fundamentales y su interés superior, en los términos del artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, del artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015 y de la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

COSOSTENIBLE trata los datos personales para las siguientes finalidades, según corresponda a cada categoría de titular:

a) Clientes, distribuidores y red de aliados comerciales:

- Gestionar la relación comercial con clientes, distribuidores y red de aliados comerciales (cotizaciones, pedidos, facturación, garantías, soporte técnico y postventa).
- Administrar programas de fidelización, incentivos comerciales y certificaciones dirigidas a la red de distribuidores.
- Gestionar el otorgamiento y seguimiento de cupos de crédito, la administración de cartera y las gestiones de cobranza, con observancia de los límites de contacto previstos en la Ley 2300 de 2023.
- Efectuar verificaciones en listas restrictivas y vinculantes para Colombia y demás controles de prevención de LA/FT/FPADM y de fraude.

b) Contactos de mercadeo y usuarios de canales digitales:

- Ejecutar actividades de mercadeo, trade marketing y comunicación de marca, incluyendo campañas por correo electrónico, mensajería (WhatsApp Business), redes sociales y pauta publicitaria digital.
- Segmentar audiencias y medir la efectividad de las campañas. En todas las comunicaciones comerciales se incluirá un mecanismo gratuito, visible y de fácil acceso para revocar la autorización o solicitar la exclusión de futuras comunicaciones, el cual se atenderá a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes.

c) Empleados, candidatos, proveedores y contratistas:

- Gestionar procesos de selección, contratación y administración del personal vinculado a la Compañía.
- Administrar la relación con proveedores y contratistas, incluyendo su vinculación, evaluación, pago y control documental.

d) Finalidades transversales:

- Dar cumplimiento a obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias y regulatorias.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los titulares.
- Realizar estudios internos de mercado, estadísticas y mejoramiento de productos y servicios.
- Prevenir el fraude y garantizar la seguridad de la información y de las transacciones.
- Atender requerimientos de autoridades administrativas, judiciales y de control, y ejercer o defender derechos en actuaciones judiciales o administrativas.

La Compañía no utilizará los datos personales para finalidades distintas de las aquí informadas. Cualquier finalidad nueva o incompatible requerirá autorización previa y específica del titular.

9. VIDEOVIGILANCIA Y GRABACIÓN DE COMUNICACIONES

En sus instalaciones, bodegas y centros de distribución, COSOSTENIBLE podrá operar sistemas de videovigilancia con finalidades exclusivas de seguridad de las personas, los bienes y la información. En los accesos y áreas monitoreadas se instalarán avisos visibles que informen la existencia del sistema, la finalidad, el Responsable y los canales para el ejercicio de derechos. Las grabaciones se conservarán por un término máximo de treinta (30) días y solo se entregarán a autoridades competentes o a quienes acrediten interés legítimo conforme a la ley. Igual tratamiento se dará a la grabación de llamadas telefónicas de atención comercial, cuando esta se realice, previo aviso al interlocutor al inicio de la comunicación.

10. COOKIES Y TECNOLOGÍAS DE SEGUIMIENTO

El sitio web de la Compañía y sus canales digitales utilizan cookies y tecnologías equivalentes (píxeles de seguimiento, identificadores publicitarios y herramientas de analítica), incluidas las asociadas a plataformas de pauta publicitaria digital. Las cookies estrictamente necesarias para el funcionamiento del sitio no requieren autorización; las cookies analíticas, de personalización y publicitarias solo se activarán previa aceptación del usuario a través del mecanismo de consentimiento dispuesto en el sitio, el cual permitirá aceptar, rechazar y configurar por categorías, así como revocar la decisión en cualquier momento. El detalle de las cookies utilizadas, su finalidad y su vigencia se encuentra en la Política de Cookies publicada en www.cosostenible.com/politica-de-cookies.

11. ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO Y CONTRATOS DE TRANSMISIÓN

COSOSTENIBLE podrá encomendar el tratamiento de datos personales a terceros que actúen como Encargados (entre otros, proveedores de infraestructura tecnológica y nube, plataformas de mercadeo por correo electrónico, operadores de mensajería, proveedores de nómina, contabilidad y archivo). En tales casos, y de manera previa a cualquier entrega de información, la Compañía suscribirá con el Encargado un contrato o cláusula de transmisión de datos personales que, conforme al artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015, contendrá como mínimo: (i) el alcance y las finalidades del tratamiento; (ii) las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable; (iii) las obligaciones del Encargado frente al titular y frente al Responsable; (iv) el deber de tratar los datos conforme a la Política y a las instrucciones impartidas; (v) el deber de salvaguardar la seguridad y confidencialidad de la información; (vi) la prohibición de usar la información para fines propios o de transferirla a terceros sin autorización; y (vii) la obligación de devolverla o suprimirla a la terminación del contrato y de reportar de inmediato cualquier incidente de seguridad. La Compañía llevará un inventario actualizado de sus Encargados y evaluará periódicamente su nivel de cumplimiento.

12. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

En razón de su actividad como comercializadora e importadora, COSOSTENIBLE podrá transferir o transmitir datos personales a proveedores, fabricantes, plataformas tecnológicas o aliados ubicados fuera de Colombia (incluyendo, entre otros, proveedores de infraestructura tecnológica, herramientas de mercadeo digital —como Brevo— y plataformas de pauta

publicitaria), únicamente cuando ello resulte necesario para el desarrollo de las finalidades informadas en esta Política.

En estos casos, COSOSTENIBLE verificará que el país receptor cuente con niveles adecuados de protección de datos conforme a los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, o adoptará los mecanismos legales correspondientes (tales como cláusulas contractuales o la propia autorización informada del titular), de conformidad con los artículos 26 y 27 de la Ley 1581 de 2012. Para el efecto, la Compañía verificará que el país de destino figure en el listado del numeral 3.2 del Capítulo Tercero del Título V de la Circular Única de la SIC (Circular Externa 005 de 2017). Cuando el país receptor no figure en dicho listado y la operación no se enmarque en las excepciones del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, la Compañía (i) suscribirá las cláusulas contractuales modelo adoptadas mediante la Circular Externa 003 de 2025 de la SIC, o (ii) solicitará la declaración de conformidad ante la Delegatura para la Protección de Datos Personales. La Compañía documentará, para cada flujo internacional, si el destinatario actúa como Encargado (transmisión) o como Responsable independiente (transferencia), habida cuenta de que algunas plataformas publicitarias determinan por sí mismas finalidades propias del tratamiento.

13. DEBERES DE COSOSTENIBLE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular.
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 que se suministre a los Encargados del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento, cuando aplique.
7. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en esta Política y en la Ley 1581 de 2012.
8. Mantener actualizada la Política de Tratamiento de Datos Personales e informar a los titulares sobre cambios sustanciales que se produzcan.
9. Mantener el registro de la base de datos actualizado ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la SIC.
10. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
11. Utilizar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado, y permitir el acceso a la información únicamente a las personas que puedan tener acceso a ella.

12. Insertar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en la forma prevista en el Capítulo XV de esta Política.
13. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
14. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección, sobre las violaciones a los códigos de seguridad y los riesgos en la administración de la información de los titulares, conforme al literal n) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y al Capítulo Segundo del Título V de la Circular Única.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

14. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Las personas naturales o jurídicas que tengan la calidad de Encargados del Tratamiento de datos personales por cuenta de COSOSTENIBLE deberán:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
4. Actualizar la información reportada por los titulares dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.
5. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012 y esta Política.
6. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
7. Informar a COSOSTENIBLE cuando exista una violación de los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
8. Insertar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" e "información en discusión judicial", según corresponda.
9. Abstenerse de tratar datos personales sin que medie autorización del titular o sin instrucción expresa del Responsable, y no utilizarlos para finalidades propias.
10. Devolver o suprimir la información a la terminación del vínculo contractual, según instrucción del Responsable, y acreditar dicha supresión.

15. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Consultas

Los titulares, sus causahabientes o sus representantes y/o apoderados podrán consultar la información personal del titular que reposa en cualquier base de datos de COSOSTENIBLE. La Compañía suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por COSOSTENIBLE —indicado en el Capítulo XVII de esta Política—, acompañada de copia del documento de identidad del solicitante y, cuando actúe por conducto de tercero, del documento que acredite tal calidad, y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de COSOSTENIBLE debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. **Presentación:** el reclamo se presentará mediante solicitud dirigida a COSOSTENIBLE, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas; transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. **Aviso de trámite:** en caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de tal situación al interesado.
3. **Anotación temporal:** una vez recibido el reclamo, se incluirá en la base de datos una leyenda que indique "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, manteniéndose hasta que el reclamo sea decidido.
4. **Término de respuesta:** el reclamo se resolverá en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
5. **Requisito de procedibilidad:** conforme al párrafo del artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Compañía.

16. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y SUPRESIÓN DEL DATO

El titular podrá revocar en cualquier momento la autorización otorgada y solicitar la supresión de sus datos personales, de forma total o parcial respecto de finalidades específicas (por ejemplo, únicamente para fines de mercadeo). La solicitud se tramitará conforme al procedimiento de reclamos previsto en el Capítulo XV. La Compañía podrá negar la supresión cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, caso en el cual informará al titular los fundamentos de la negativa y suprimirá el dato para las demás finalidades. Cuando la revocatoria proceda, la Compañía comunicará la decisión a sus Encargados para que suspendan el tratamiento correspondiente.

17. ÁREA RESPONSABLE Y CANALES DE ATENCIÓN

De conformidad con el literal d) del artículo 2.2.2.25.3.1 y con el artículo 2.2.2.25.6.2 del Decreto 1074 de 2015, COSOSTENIBLE designa como área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos en materia de protección de datos personales al Oficial de Protección de Datos Personales o quien haga sus veces, a quien podrán dirigirse las solicitudes por los siguientes canales: (i) correo electrónico protecciondatos@cosostenible.com. En todos los casos deberá indicarse el asunto "Protección de Datos Personales".

La designación anterior no traslada la responsabilidad legal de la Compañía como Responsable del Tratamiento.

18. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y GESTIÓN DE INCIDENTES

COSOSTENIBLE ha adoptado medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas razonables y necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, incluyendo, entre otras, controles de acceso a la información, protocolos internos de manejo de bases de datos, acuerdos de confidencialidad con colaboradores y terceros, y mecanismos de respaldo de la información, cifrado de la información sensible, gestión de perfiles y contraseñas, registro de auditoría de accesos y capacitación periódica del personal.

En desarrollo del principio de responsabilidad demostrada, la Compañía mantendrá: (i) un inventario o registro actualizado de sus bases de datos y de las finalidades de tratamiento; (ii) un procedimiento documentado de atención de consultas y reclamos con su respectiva trazabilidad; (iii) un programa anual de capacitación; y (iv) auditorías periódicas de cumplimiento.

Ante la ocurrencia de un incidente de seguridad, la Compañía activará su protocolo interno de gestión, contendrá el evento, evaluará el riesgo para los titulares y reportará el incidente a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que sea detectado y puesto en conocimiento del área responsable, a través del aplicativo dispuesto para tal fin. Cuando el incidente implique un riesgo relevante para los derechos de los titulares, la Compañía los informará de manera directa y les indicará las medidas de mitigación adoptadas.

19. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS (RNBD)

Conforme al Decreto 090 de 2018, están obligadas a inscribir sus bases de datos en el RNBD las sociedades con activos totales superiores a cien mil (100.000) UVT. En caso de resultar sujeto obligado, COSOSTENIBLE cumplirá las siguientes obligaciones: (i) inscribir toda base de datos de nueva creación dentro de los dos (2) meses siguientes a su origen; (ii) actualizar anualmente la información inscrita entre el 2 de enero y el 31 de marzo de cada año; (iii) reportar los cambios sustanciales —finalidades, encargados, canales de atención, políticas de tratamiento o medidas de seguridad— dentro de los primeros diez (10) días hábiles del mes siguiente a su ocurrencia; (iv) reportar semestralmente los reclamos presentados por los titulares; y (v) reportar los incidentes de seguridad dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección. Los responsables y encargados no obligados a inscribirse en el RNBD deben, en todo caso, reportar los incidentes de seguridad en el mismo término.

20. VIGENCIA Y CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales serán conservados durante el tiempo en que sea necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recolectados, así como durante los plazos previstos por la normatividad aplicable en materia comercial, contable, tributaria, laboral y demás que resulten pertinentes, en particular el término de diez (10) años previsto en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005 para los libros y papeles del comerciante. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos legales de conservación, los datos serán suprimidos de las bases de datos de COSOSTENIBLE, salvo que exista un deber legal o contractual de conservarlos.

Esta Política rige a partir del 07 de septiembre de 2026 y permanecerá vigente hasta tanto sea modificada o sustituida. Las bases de datos administradas por COSOSTENIBLE tendrán un período de vigencia igual al tiempo en que se mantengan las finalidades del tratamiento y los deberes legales de conservación, en los términos del literal f) del artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015.

21. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

COSOSTENIBLE podrá modificar la presente Política en cualquier momento, con el fin de reflejar cambios en su operación, en sus prácticas de tratamiento de datos o en la normatividad aplicable. Cualquier cambio sustancial será comunicado a los titulares a través de los canales habituales de contacto y/o publicado en el sitio web de la Compañía, a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas, indicando la fecha de la actualización. Los cambios relativos a las finalidades del tratamiento requerirán la obtención de una nueva autorización del titular. Toda modificación sustancial será reportada al RNBD en los términos del Capítulo XIX.

22. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".

- Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- Ley 1266 de 2008, sobre habeas data financiero (en lo que resulte aplicable).
- Decreto 90 de 2018 y Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, en lo relativo al Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- Circular Externa 003 de 2018 de la SIC, sobre inscripción, actualización y reporte de incidentes en el RNBD.
- Circular Externa 005 de 2017 de la SIC, sobre países con nivel adecuado de protección para transferencias internacionales.
- Circular Externa 003 de 2025 de la SIC, sobre cláusulas contractuales modelo para la transferencia y transmisión internacional de datos personales.
- Ley 1273 de 2009, sobre protección de la información y de los datos (delitos informáticos).
- Ley 2300 de 2023, en materia de límites al contacto con consumidores y deudores.
- Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.
- Demás normas que modifiquen, adicionen, complementen o sustituyan las anteriores.

Dado en Bogotá D.C., a los 07 días del mes de septiembre de 2026.



JUAN MANUEL SUÁREZ TRIANA
Representante Legal
COMERCIALIZADORA SOSTENIBLE S.A.S.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES GESTION INTEGRAL Y COMPLIANCE	Código: GIC-PO-03 Version: 01 Fecha: 07/09/2026
---	--	---

23. APROBACIÓN

Elaboro	Revisó	Aprobó
Pardo Abogados Consultores S.A.S.	Gabriela Mendoza – Coordinadora de mercdeo Jonny Ciprian – Coordinador de Compliance y SIG	Juan Manuel Suarez Gerente

24. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
1	07/09/2026	Creación inicial de la política.