

## AVISO DE PRIVACIDAD

**www.tuinsu.com**

Versión 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 1 de noviembre 2.025

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

PATIYALA S.A.S. (en adelante, “**Patiyala**”), identificada con NIT No. 900.471.498-9, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., dirección Calle 175 #76-55, teléfono (601) 669-91-87, y correo electrónico de contacto para asuntos de protección de datos personales [habeasdata@patiyala.co](mailto:habeasdata@patiyala.co) .

Para ejercer sus derechos de Habeas Data, el titular podrá presentar consultas y reclamos a través del correo electrónico [habeasdata@patiyala.co](mailto:habeasdata@patiyala.co), de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala.

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Aviso de Privacidad aplica a todo tratamiento de datos personales que Patiyala realiza en calidad de responsable, en el marco de:

- El uso y navegación en [www.tuinsu.com](http://www.tuinsu.com) (en adelante, “**Tuinsu**”), y demás sitios web o aplicaciones administradas por Patiyala.
- El registro y uso de cuentas de usuario en Tuinsu.
- La adquisición de productos, servicios y el uso de funcionalidades transaccionales, logísticas y de marketplace de Tuinsu.
- Los demás canales de contacto habilitados por Patiyala (líneas de atención, correos electrónicos, chats, redes sociales y similares) en relación con Tuinsu.

### 3. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO

Patiyala podrá recolectar y tratar, entre otros, los siguientes tipos de datos personales, dependiendo de la relación que usted tenga con Tuinsu:

- **Datos de identificación:** nombres, apellidos, tipo y número de documento de identidad, nacionalidad.
- **Datos de contacto:** dirección física, ciudad y país, teléfono fijo y/o celular, correo electrónico, datos de contacto de entrega.
- **Datos de la cuenta de usuario:** nombre de usuario, credenciales de acceso (en los términos previstos en la Política de Tratamiento), historial de actividad en la plataforma.
- **Datos transaccionales y de facturación:** información de compras, pedidos, productos adquiridos, valores, medios de pago, historial de facturación y pagos (sin perjuicio de que cierta información sensible de medios de pago sea tratada directamente por la pasarela correspondiente).

- **Datos de comportamiento de navegación y uso de la Plataforma:** registros de acceso, dirección IP, tipo de dispositivo, navegador, páginas visitadas, tiempo de permanencia, "clickstream" y otra información obtenida mediante cookies y tecnologías similares, de acuerdo con la Política de Cookies de Tuinsu.
- **Datos de atención al cliente:** información suministrada a través de PQRS, chats, llamadas, correos, encuestas o formularios.

Patiyala no solicita, de manera ordinaria, datos personales que no sean necesarios, pertinentes o adecuados para las finalidades descritas en este Aviso o en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

#### 4. DATOS SENSIBLES

En principio, Patiyala **no solicita datos personales sensibles** (tales como datos de salud, datos biométricos, orientación sexual, convicciones religiosas o políticas, entre otros) para el uso de Tuinsu.

En caso de que, de manera excepcional, se llegue a solicitar información de carácter sensible, se informará expresamente al titular:

- El carácter voluntario de la entrega de este tipo de datos.
- Que no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Las finalidades específicas para las cuales se requieren.

La respuesta a preguntas que versen sobre datos sensibles será siempre **facultativa**.

#### 5. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Tuinsu y los servicios de Patiyala asociados a la plataforma están dirigidos principalmente a **personas mayores de edad**. Patiyala no realiza, de forma intencional, actividades orientadas al tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes en el marco de su operación ordinaria de e-commerce + marketplace.

En el evento excepcional en el que sea necesario tratar datos personales de menores de edad, Patiyala:

- Dará prevalencia al **interés superior del menor**, y
- Obtendrá la autorización previa, expresa e informada del padre, madre o representante legal competente, de conformidad con la normativa colombiana vigente.

#### 6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales recolectados serán tratados por Patiyala, en calidad de responsable, para las siguientes finalidades principales y accesorias:

#### **6.1 Finalidades asociadas al registro y operación de la cuenta**

- a) Gestionar su registro como usuario de Tuinsu y mantener actualizada su cuenta.
- b) Permitir el acceso, uso, administración y cierre de la cuenta de usuario.
- c) Verificar su identidad y prevenir fraudes, suplantaciones o usos indebidos de la cuenta.

#### **6.2 Finalidades asociadas al funcionamiento de Tuinsu como e-commerce + marketplace**

- d) Gestionar pedidos, compras, pagos, facturación, despacho y entrega de productos adquiridos a través de Tuinsu.
- e) Compartir la información necesaria con Aliados Comerciales o vendedores que ofrecen productos en Tuinsu, cuando ello resulte indispensable para:
  - procesar pedidos,
  - gestionar envíos y entregas,
  - atender garantías, cambios, devoluciones y servicio postventa, y
  - dar cumplimiento a obligaciones legales aplicables a dichos Aliados Comerciales.
- f) Gestionar y hacer seguimiento a la relación comercial entre el usuario, Patiyala y los Aliados Comerciales.

#### **6.3 Finalidades de atención al cliente y calidad del servicio**

- g) Atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS).
- h) Gestionar solicitudes de soporte relacionadas con la plataforma, los pedidos y las transacciones.
- i) Realizar encuestas de satisfacción y estudios de calidad del servicio.

#### **6.4 Finalidades de cumplimiento legal y administrativo**

- j) Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias, de reporte a autoridades y de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, cuando sea aplicable.
- k) Atender requerimientos de autoridades administrativas y judiciales competentes.
- l) Conservar registros y evidencias del relacionamiento para fines probatorios y de archivo, dentro de los plazos legales aplicables.

#### **6.5 Finalidades de análisis, mejora y desarrollo de negocio**

- m) Analizar la información de uso de la plataforma y de las transacciones con el fin de mejorar la experiencia de usuario, optimizar funcionalidades, corregir errores y desarrollar nuevos servicios o módulos.
- n) Elaborar análisis estadísticos, de mercado, de segmentación y de comportamiento de consumo, utilizando mecanismos de anonimización o seudonimización cuando sea posible.

#### **6.6 Finalidades de comunicaciones informativas y comerciales**

- o) Enviar comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio, cambios en las condiciones de uso, actualizaciones de la plataforma, avisos de seguridad o información sobre el estado de sus pedidos.

- p) Con su autorización previa, expresa e informada, enviarle comunicaciones comerciales, publicitarias o promocionales sobre productos y servicios propios de Patiyala o de sus Aliados Comerciales, a través de los canales de contacto autorizados (correo electrónico, mensajes de texto, llamadas, notificaciones “push”, entre otros).
- q) Gestionar programas de fidelización, campañas comerciales, sorteos y actividades promocionales, siempre que usted haya consentido en ello.

En todo caso, Patiyala respetará los canales, horarios y frecuencia de contacto establecidos por la normativa colombiana, en particular la **Ley 2300 de 2023**, y el titular siempre podrá solicitar la cancelación de envíos de comunicaciones comerciales o de mercadeo a través de los mecanismos de opt-out habilitados o escribiendo al correo **habeasdata@patiyala.co**

#### **6.7 Tratamiento de información obtenida mediante cookies y tecnologías similares**

- r) Recolectar, analizar y utilizar información derivada de cookies y tecnologías similares para:
  - facilitar la navegación y recordar preferencias,
  - entender patrones de uso de la Plataforma,
  - mejorar el rendimiento y las funcionalidades, y
  - personalizar contenidos, incluyendo eventualmente publicidad basada en intereses.

El detalle de las cookies utilizadas y las opciones de configuración se encuentra en la **Política de Cookies** de Tuinsu.com, disponible en la Plataforma.

#### **7. COMUNICACIONES COMERCIALES Y GESTIÓN DE COBRANZA (Ley 2300 de 2023)**

Cuando se realice el envío de comunicaciones comerciales o la gestión de cobranza relacionada con obligaciones derivadas del uso de Tuinsu, Patiyala:

- Respetará los horarios, canales, frecuencia y demás límites previstos en la Ley 2300 de 2023 y normas reglamentarias.
- Le informará los mecanismos para que usted pueda solicitar que no se le envíen más mensajes publicitarios o que no se le contacte por determinados canales.
- Implementará mecanismos de “cancelación de suscripción” (opt-out) en los mensajes comerciales electrónicos, así como canales para solicitar la restricción de contactos de cobranza, cuando aplique.

Usted podrá en cualquier momento solicitar dejar de recibir comunicaciones comerciales, sin que esto afecte las comunicaciones estrictamente necesarias para el cumplimiento de obligaciones derivadas de la relación contractual.

#### **8. TERCEROS DESTINATARIOS Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

Para el adecuado funcionamiento de Tuinsu y el cumplimiento de las finalidades descritas, Patiyala podrá compartir datos personales con:

1. **Aliados Comerciales o vendedores del marketplace**, en calidad de **responsables independientes**, cuando requieran la información para:
  - gestionar pedidos y entregas,
  - prestar servicios de atención postventa,
  - cumplir sus obligaciones legales como proveedores o comercializadores.
2. **Encargados del Tratamiento**, tales como:
  - proveedores de servicios de computación en la nube, hosting y almacenamiento,
  - pasarelas de pago y entidades financieras o procesadoras,
  - proveedores de servicios logísticos y de mensajería,
  - proveedores de herramientas de análisis, marketing y soporte al cliente,
  - otros terceros que presten servicios en nombre de Patiyala.

En estos casos, Patiyala suscribirá los contratos de tratamiento de datos personales que sean necesarios para garantizar que los Encargados:

- Traten la información únicamente conforme a las instrucciones de Patiyala,
- Implementen medidas de seguridad adecuadas, y
- Cumplan con los estándares y requisitos establecidos por la normatividad colombiana de protección de datos personales.

## 9. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES

Es posible que algunos de los Encargados o terceros destinatarios se encuentren ubicados fuera de Colombia. En tales eventos:

- Patiyala verificará que cuenten con estándares adecuados de protección de datos personales,
- 
- Suscribirá las cláusulas contractuales necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en la legislación colombiana,
- Y adoptará las demás salvaguardas que sean aplicables para las transferencias o transmisiones internacionales de datos.

## 10. DERECHOS DE LOS TITULARES

Como titular de datos personales, usted tiene los derechos previstos en la Constitución y la ley, incluyendo, entre otros:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Patiyala.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento, cuando aplique.
- c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar reclamos ante Patiyala y, si corresponde, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por infracciones a la normativa de protección de datos personales.
- 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.

Los requisitos, plazos y condiciones para el ejercicio de estos derechos se encuentran descritos en la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala S.A.S.**, disponible en [www.patiyala.co](http://www.patiyala.co) y en [www.tuinsu.com](http://www.tuinsu.com).

## 11. CANALES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

Para ejercer sus derechos de habeas data, presentar consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con el tratamiento de sus datos personales, usted podrá utilizar los siguientes canales:

- Correo electrónico para protección de datos personales: [habeasdata@patiyala.co](mailto:habeasdata@patiyala.co)
- Dirección física: Calle 175 #76-55, teléfono (601) 669-91-87. Bogotá D.C.

Patiyala atenderá las consultas y reclamos dentro de los plazos previstos en la legislación colombiana vigente y conforme a los procedimientos descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

## 12. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Patiyala adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales bajo su custodia contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración o destrucción.

No obstante lo anterior, usted reconoce que ningún sistema es completamente invulnerable y que, pese a las medidas de seguridad implementadas, pueden presentarse incidentes relacionados con la seguridad de la información, los cuales serán gestionados conforme a los protocolos internos de Patiyala y las obligaciones legales de reporte, cuando sea aplicable.

## 13. VIGENCIA DEL TRATAMIENTO

El tratamiento de los datos personales se realizará por el tiempo que sea razonable y necesario de acuerdo con las finalidades que lo justifican, teniendo en cuenta:

- La duración de la relación contractual y/o comercial con el titular.
- Los plazos de conservación exigidos por normas contables, tributarias, comerciales y otras aplicables.
- La eventual necesidad de uso o conservación para fines probatorios o de archivo.

Una vez se cumplan las finalidades y vencidos los plazos de conservación, los datos personales podrán ser suprimidos o anonimizados, salvo que exista un deber legal o contractual que exija su conservación.

## 14. VIGENCIA Y ACTUALIZACIONES DEL AVISO DE PRIVACIDAD

El presente Aviso de Privacidad entra en vigencia a partir del **1 de noviembre de 2025** y estará disponible en [www.tuinsu.com](http://www.tuinsu.com) y en los demás canales que Patiyala considere pertinentes.

Patiyala podrá modificar o actualizar este Aviso para adaptarlo a cambios normativos, decisiones de la Superintendencia de Industria y Comercio, o ajustes en sus procesos internos.

Cuando se realicen **cambios sustanciales**, estos serán comunicados oportunamente a través de los canales habituales (por ejemplo, la misma Plataforma o el sitio web de Patiyala) antes de que entren en vigor.

#### **15. ACEPTACIÓN**

Al registrarse en Tuinsu, utilizar la Plataforma, adquirir productos a través de ella o suministrar información por los canales dispuestos por Patiyala, usted declara que ha leído y comprendido este Aviso de Privacidad y la **Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala S.A.S.**, y que **autoriza el tratamiento de sus datos personales** de acuerdo con las finalidades aquí descritas, en los términos y condiciones establecidos por la normativa colombiana vigente.