

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**Tuinsu.com – Plataforma de e-commerce + marketplace
de insumos agropecuarios**

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 1 de noviembre 2025

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO E INFORMACIÓN DE CONTACTO

Tuinsu.com (en adelante, “**Tuinsu**”) es una plataforma de **e-commerce + marketplace para la comercialización de insumos agropecuarios**, operada y comercializada por **PATIYALA S.A.S.** (en adelante, “**Patiyala**” o, según el contexto, “**Tuinsu**”).

Patiyala es la **responsable del tratamiento** de los datos personales que se recolectan y tratan en el marco del uso de Tuinsu.com, de conformidad con la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, así como por la Ley 2300 de 2023 respecto de las comunicaciones a consumidores. Adicionalmente, Patiyala observará las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, en particular la Circular Externa 002 de 2024 sobre el Tratamiento de Datos Personales en Sistemas de Inteligencia Artificial y la Circular Externa 002 de 2025 sobre la protección de datos personales en procesos de transferencia de tecnología que involucren datos personales, en lo que resulte aplicable a las operaciones de Tuinsu.com.

Datos de identificación del Responsable:

- Razón social: **PATIYALA S.A.S.**
- NIT: **900.471.498-9**
- Domicilio: Bogotá D.C., República de Colombia
- Dirección de notificación: Calle 175 # 76-55, Bogotá D.C.
- Correo electrónico para temas de datos personales (Habeas Data): habeasdata@patiyala.co
- Sitio web corporativo: www.patiyala.co

Cualquier titular de datos personales podrá contactar a Patiyala a través de estos canales para ejercer sus derechos de **Habeas Data** relacionados con el uso de Tuinsu.

Patiyala cuenta con una persona o área encargada de coordinar internamente el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales (en adelante, el **Oficial de Protección de Datos Personales**), quien podrá ser contactado a través del correo electrónico habeasdata@patiyala.co para efectos de consultas, reclamos y demás gestiones relacionadas con esta Política.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y SERVICIOS CUBIERTOS

Esta Política aplica al tratamiento de datos personales realizado por Patiyala en calidad de **Responsable** y, cuando corresponda, en calidad de **Encargado**, en el contexto específico de:

2.1 **Tuinsu.com**: plataforma de **e-commerce + marketplace** para la **compra y venta de insumos agropecuarios**, a través de la cual:

- Usuarios y Compradores pueden buscar, comparar y adquirir insumos agropecuarios;
- Aliados Comerciales o terceros vendedores pueden ofrecer y gestionar sus productos;
- Patiyala actúa como operador tecnológico y, cuando aplique, como **facturador** de las operaciones realizadas en la plataforma.

2.2 Los **sitios web, subdominios, módulos, aplicaciones web o móviles, APIs, bots, agentes de IA, integraciones tecnológicas y canales de atención** asociados a Tuinsu, por medio de los cuales se recolectan y tratan datos personales.

2.3 Las **relaciones contractuales, comerciales y precontractuales** de Patiyala con:

- Usuarios, Compradores y Consumidores de Tuinsu,
- Aliados Comerciales o terceros vendedores,
- Proveedores y aliados tecnológicos vinculados exclusivamente a la operación de Tuinsu.

Esta Política se complementa con:

- La **Política de Tratamiento de Datos Personales de Patiyala S.A.S.**,
- La **Política de Cookies de Tuinsu.com**, y
- Los **Términos y Condiciones de uso de Tuinsu.com**.

En caso de discrepancia entre estas Políticas, prevalecerá siempre la interpretación que resulte más favorable para la protección de los derechos de los titulares de datos personales.

3. DEFINICIONES

Para efectos de esta Política se aplican las definiciones de la **Ley 1581 de 2012**, sus decretos reglamentarios y los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio. En particular:

- **Dato personal**: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato sensible**: Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (por ejemplo, origen étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos de salud, datos biométricos, orientación sexual, etc.).

- **Dato público:** Dato que no sea semiprivado, privado o sensible.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión, transferencia, etc.).
- **Responsable del Tratamiento:** Persona que decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona que realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
- **Transmisión:** Comunicación de datos personales dentro o fuera de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por parte del Encargado.
- **Transferencia internacional:** Envío de datos personales a otro país cuando el receptor actúa como Responsable.

Cuando esta Política utilice términos definidos en los **Términos y Condiciones de Tuinsu.com** (Usuario, Comprador, Consumidor, Aliado Comercial, Cuenta, Carrito de Compras, etc.), estos tendrán el significado asignado en dichos documentos.

4. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRATAMIENTO

El Tratamiento de datos personales realizado en el marco de Tuinsu se fundamenta en una o varias de las siguientes bases jurídicas, según corresponda:

- a) **Autorización del titular:** Cuando el titular ha otorgado su consentimiento previo, expreso e informado para el Tratamiento de sus datos personales (por ejemplo, al aceptar esta Política, los Términos y Condiciones de Tuinsu, la Política de Cookies, o al diligenciar formularios físicos o electrónicos).
- b) **Ejecución de relaciones contractuales o precontractuales:** Cuando el Tratamiento sea necesario para la celebración, ejecución y terminación de contratos de los que el titular sea parte (por ejemplo, registro y uso de Tuinsu, compras de insumos, vinculación de Aliados Comerciales, atención de solicitudes y soporte).
- c) **Cumplimiento de obligaciones legales o regulatorias:** Cuando el Tratamiento sea necesario para que Patiyala cumpla deberes establecidos en normas colombianas (por ejemplo, normas contables, tributarias, laborales, de comercio electrónico, de protección al consumidor y sectoriales aplicables a la venta de insumos agropecuarios).
- d) **Interés legítimo de Patiyala o de terceros:** Cuando el Tratamiento sea necesario para fines legítimos de Patiyala o de un tercero (como la seguridad de la información, prevención de fraude, mejora del servicio, analítica de uso, gestión de riesgos), siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los derechos y libertades fundamentales del titular.

e) **Otros casos previstos en la ley:** Por ejemplo, información de naturaleza pública, datos requeridos por una entidad pública en ejercicio de sus funciones, casos de urgencia médica o sanitaria, entre otros supuestos de excepción.

5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Patiyala se compromete a realizar el Tratamiento de datos personales en Tuinsu conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias:

- **Legalidad del Tratamiento**
- **Finalidad** (legítima, informada y clara para el titular)
- **Libertad** (autorización previa, expresa e informada, salvo excepciones legales)
- **Veracidad o calidad** (datos completos, exactos, actualizados y comprensibles)
- **Transparencia** (garantía de consulta y acceso a los datos)
- **Acceso y circulación restringida**
- **Seguridad** (medidas técnicas, humanas y administrativas apropiadas)
- **Confidencialidad**

6. CATEGORÍAS DE TITULARES EN TUINSU

En el contexto de Tuinsu, Patiyala trata datos personales de, entre otros:

- **Usuarios registrados de Tuinsu.com** (personas naturales o representantes de personas jurídicas).
- **Compradores y Consumidores** que adquieren insumos agropecuarios en la plataforma.
- **Aliados Comerciales o terceros vendedores** que ofrecen productos en Tuinsu, así como sus representantes, administradores de cuenta y personal operativo.
- **Contactos de entrega y destinatarios** de los productos adquiridos (por ejemplo, personas autorizadas para recibir pedidos).
- **Proveedores, transportadores y aliados logísticos** vinculados a la operación de Tuinsu.
- **Contactos comerciales y prospectos** relacionados con Tuinsu.
- **Visitantes y usuarios del sitio web y canales digitales** que interactúan con formularios, simuladores, chats, bots o contenidos de Tuinsu.

En el evento excepcional en que sea necesario tratar datos personales de **niños, niñas o adolescentes** en Tuinsu, Patiyala realizará el Tratamiento respetando su interés superior y sus derechos fundamentales, recabando la autorización de sus representantes legales y escuchando la opinión del menor cuando sea posible, en los términos de la ley.

En cuanto a los **datos sensibles**, el titular entiende que su suministro es **facultativo** y que no estará obligado a autorizar su Tratamiento, salvo en los casos en que exista un deber legal o contractual que lo exija.

7. TIPOS DE DATOS PERSONALES TRATADOS EN TUINSU

Dependiendo de la relación con el titular y del uso de Tuinsu, Patiyala puede tratar, entre otros, los siguientes tipos de datos:

a) Datos de identificación y contacto

- Nombres y apellidos, tipo y número de identificación, y, cuando aplique, NIT y datos de representante legal.
- Teléfonos fijos y móviles, direcciones físicas (de facturación y entrega), correos electrónicos, ciudad y país.

b) Datos de perfil y relación con Tuinsu

- Información de registro en Tuinsu (rol de Usuario, Comprador, Consumidor, Aliado Comercial, etc.).
- Preferencias de idioma, medios de contacto, segmentos de interés.
- Información sobre la relación con Patiyala (cliente actual, prospecto, aliado, etc.).

c) Datos transaccionales, de pago y facturación

- Información asociada a compras de insumos: productos adquiridos, cantidad, valor, descuentos, comisiones, fecha, canal de compra.
- Información asociada a facturación y pagos:
 - Datos necesarios para la **emisión de facturas** por parte de Patiyala u otros participantes,
 - Información sobre medios y resultados de pago (generalmente soportados por pasarelas u operadores externos),
 - Información sobre devoluciones, garantías, retracto y reversión de pagos, según la normativa de protección al consumidor.

d) Datos de uso de la plataforma y datos técnicos

- Logs de acceso, fecha y hora de conexión, dirección IP, tipo de dispositivo y navegador.
- Actividades realizadas en la plataforma, interacción con el carrito, historial de pedidos, reseñas y calificaciones.
- Eventos técnicos, errores, tiempos de respuesta y otros datos asociados al funcionamiento de Tuinsu.

e) Datos comerciales y de relación de negocio

- Información sobre contacto con soporte (PQRF), seguimiento de casos y solicitudes.
- Información relacionada con campañas, cupones, programas de lealtad o beneficios asociados a Tuinsu.

f) Datos de terceros registrados por Aliados Comerciales o Usuarios (“Datos del Aliado” o “Datos del Usuario”)

- Datos de compradores, destinatarios, contactos de entrega o personas de contacto registrados por Aliados Comerciales o Usuarios para efectos de entrega, atención de garantías, facturación u otros fines relacionados con el uso de Tuinsu.

La responsabilidad sobre la licitud de la recolección y suministro de estos datos por parte del Usuario o Aliado Comercial se rige por lo previsto en la sección 9 de esta Política y en los contratos aplicables.

Patiyala **no busca recolectar de manera deliberada** datos sensibles ni datos de menores a través de Tuinsu, salvo cuando sea estrictamente necesario y con las autorizaciones reforzadas exigidas por la ley.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO EN TUINSU

Las finalidades del Tratamiento varían según la relación con el titular y el rol que desempeñe. En todo caso, los datos se tratarán para fines **legítimos, informados y compatibles** con esta Política.

8.1 Usuarios, Compradores y Consumidores de Tuinsu.com

- Permitir el **registro de Usuarios** y la creación de cuentas para navegar, comparar, comprar y gestionar pedidos de insumos agropecuarios.
- Gestionar el **proceso de compra**, incluyendo la toma de pedidos, confirmación, pago, facturación, entrega, devoluciones, garantías, retractos y, cuando aplique, reversión de pagos, de acuerdo con la normativa colombiana de protección al consumidor y comercio electrónico.
- Facilitar la **interacción con Aliados Comerciales**, transmitiendo a estos los datos estrictamente necesarios para la atención de los pedidos, entrega de productos, gestión de garantías y PQRF asociados a la operación.
- Atender solicitudes de información, peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRF) relacionadas con Tuinsu.
- Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y regulatorias asociadas a las transacciones realizadas a través de la plataforma, incluyendo la obligación de facturar por parte de Patiyala cuando actúe como **facturador**.
- Gestionar programas de beneficios, cupones, promociones o programas de fidelización, cuando existan.

8.2 Aliados Comerciales y terceros vendedores

- Gestionar el **proceso de vinculación, validación y administración** de Aliados Comerciales que venden a través de Tuinsu (incluyendo requisitos de autoridades sectoriales, cuando aplique).
- Gestionar contratos, facturación, pagos, reportes de ventas, comisiones y demás obligaciones derivadas de las relaciones comerciales con Aliados Comerciales.

- Evaluar el desempeño comercial, riesgos de cumplimiento y calidad del servicio prestado a los usuarios finales.

8.3 Proveedores, transportadores y aliados logísticos

- Gestionar procesos de selección, contratación, ejecución y terminación de contratos de prestación de servicios logísticos, tecnológicos o de apoyo.
- Administrar pagos, facturación, controles de riesgo y cumplimiento, y mantener registros de contacto y comunicación.

8.4 Marketing, analítica y comunicaciones

- Enviar comunicaciones informativas y comerciales sobre Tuinsu, sus servicios, contenidos, promociones y novedades, así como sobre otros productos o servicios del ecosistema Patiyala, a los titulares que hayan otorgado su autorización o cuando exista otra base de legitimación.
- Realizar estudios de mercado, encuestas de satisfacción, pruebas de usabilidad y análisis estadísticos relacionados con Tuinsu, procurando **anonimizar** o **seudonimizar** los datos cuando sea posible.
- Gestionar campañas de marketing digital y analítica asociada, respetando siempre las opciones de exclusión del titular (**opt-out**).

En todo caso, el titular podrá **optar por no recibir comunicaciones de carácter comercial** en cualquier momento, utilizando los mecanismos de cancelación de suscripción incluidos en los mensajes o contactando a Patiyala a través de los canales indicados en esta Política.

9. ROLES DE PATIYALA Y DE LOS ALIADOS COMERCIALES EN TUINSU

9.1 Patiyala como Responsable del Tratamiento

Patiyala actúa como **Responsable del Tratamiento** respecto de:

- Datos personales de Usuarios, Compradores y Consumidores que se registran o transan directamente en Tuinsu.
- Datos personales de Aliados Comerciales y sus representantes en el marco de la relación contractual con Tuinsu.
- Datos de proveedores, transportadores, aliados tecnológicos y logísticos.
- Datos de navegación, soporte, facturación y comunicaciones que Patiyala defina para sus propias finalidades legítimas conforme a la ley.

En estos casos, Patiyala determina las finalidades y condiciones del Tratamiento de acuerdo con esta Política y con los Términos y Condiciones de Tuinsu.

9.2 Patiyala como Encargado del Tratamiento

Patiyala actúa como **Encargado del Tratamiento**, en lo que corresponda, cuando:

- Trata datos personales de compradores o contactos por cuenta de un Aliado Comercial en Tuinsu (por ejemplo, para entrega de insumos y gestión de garantías), cuando dicho Aliado sea el Responsable del Tratamiento frente a sus propios clientes.

En estos supuestos, Patiyala se compromete a:

- Tratar los datos únicamente conforme a las instrucciones lícitas del Responsable (Aliado Comercial).
- No utilizar los datos para finalidades propias incompatibles con las indicadas por el Responsable.
- Implementar medidas de seguridad adecuadas y mantener la confidencialidad de la información.
- Gestionar transmisiones y subencargados del Tratamiento conforme a lo indicado en esta Política y en los Términos y Condiciones.

9.3 Obligaciones de Aliados Comerciales y demás Responsables

Cuando un Aliado Comercial u otro tercero actúe como **Responsable** del Tratamiento respecto de los datos que registra o procesa a través de Tuinsu, deberá:

- Garantizar que cuenta con una base legal válida para el Tratamiento (autorización del titular u otra base prevista en la ley).
- Informar adecuadamente a los titulares sobre las finalidades y condiciones del Tratamiento, incluyendo cualquier uso adicional de sus datos fuera de Tuinsu.
- Atender las consultas y reclamos de los titulares cuyos datos trate como Responsable.
- Cumplir con las obligaciones de registro de bases de datos en el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** cuando así lo exijan las normas.
- Mantener actualizadas las listas de exclusión (opt-out) o supresión cuando los titulares ejerzan sus derechos.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los titulares de datos personales tratados en Tuinsu tienen los derechos previstos en la Constitución y la ley, en particular:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a Patiyala o frente al Responsable correspondiente.
- **Solicitar prueba de la autorización** otorgada cuando esta sea necesaria.
- **Ser informados**, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos personales.
- **Presentar consultas y reclamos** ante Patiyala y, si no están conformes, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- **Solicitar la supresión** de sus datos personales cuando sea procedente.
- **Revocar la autorización** cuando no exista deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- **Acceder de forma gratuita** a sus datos personales objeto de Tratamiento.

En caso de incidentes de seguridad que impliquen pérdida, acceso no autorizado o uso indebido de datos personales, Patiyala adelantará las acciones internas necesarias para mitigar los efectos del incidente y, cuando corresponda conforme a la normativa colombiana, informará a la SIC y a los titulares afectados, indicando las medidas adoptadas.

11. DEBERES DE PATIYALA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO

Patiyala cumplirá los deberes previstos para los Responsables y Encargados de datos personales en la legislación colombiana, entre ellos:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de los derechos de Habeas Data.
- Solicitar y conservar, cuando corresponda, copia o evidencia de la autorización del titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Conservar la información en condiciones de seguridad.
- Tramitar consultas y reclamos en los plazos legales.
- Informar a la autoridad de protección de datos en caso de incidentes de seguridad relevantes, cuando así corresponda.
- Actualizar la información frente a cambios relevantes.
- Exigir a Encargados y subencargados el respeto de la seguridad y confidencialidad de los datos.

12. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR Y CASOS EN QUE NO SE REQUIERE

Cuando la ley lo exige, Patiyala obtendrá la **autorización previa, expresa e informada** de los titulares mediante mecanismos físicos o electrónicos, que pueden incluir:

- Formularios de registro en Tuinsu.com.
- Casillas de aceptación de esta Política, de la Política de Cookies y de los Términos y Condiciones de Tuinsu.
- Aceptación de acuerdos de suscripción, contratos electrónicos u otros mecanismos similares.
- Otros mecanismos equivalentes que permitan demostrar la autorización.

Patiyala conservará, en la medida de lo razonable y posible, los registros o mecanismos que evidencien la forma y momento en que obtuvo la autorización del titular, o las circunstancias en que el Tratamiento se realizó sin necesidad de autorización, conforme a las excepciones legales previstas en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

13. TRANSMISIONES Y TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

Tuinsu puede involucrar el uso de **servicios de nube, pasarelas de pago, herramientas de mensajería, plataformas de analítica, servicios de automatización y otros subencargados tecnológicos**, algunos de los cuales pueden operar desde otros países.

En consecuencia, Patiyala podrá realizar **transmisiones y transferencias internacionales** de datos personales cuando ello sea necesario para la operación de Tuinsu o para el desarrollo de sus actividades, cumpliendo siempre la normativa colombiana, incluyendo:

- Uso de cláusulas contractuales adecuadas u otros mecanismos admitidos para garantizar un nivel adecuado de protección en el país receptor.
- Verificación del cumplimiento de estándares de seguridad y confidencialidad por parte de Encargados y subencargados.

Cuando Patiyala actúe como Encargado, las transmisiones y transferencias se realizarán conforme a las instrucciones del Responsable (por ejemplo, Aliado Comercial) y a la ley.

14. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES EN TUINSU

Tuinsu y sus sitios o módulos asociados pueden utilizar **cookies y tecnologías similares** (píxeles, tags, SDKs, identificadores de dispositivo, etc.) para:

- Facilitar la autenticación y mantener la sesión del Usuario.
- Recordar preferencias de configuración y de carrito.
- Medir el uso de la plataforma y mejorar su desempeño.
- Registrar eventos de interacción con la plataforma y campañas (por ejemplo, visitas a productos, clics en promociones, conversiones).

Cuando el uso de estas tecnologías permita identificar, directa o indirectamente, a una persona natural, la información recolectada tendrá la naturaleza de **dato personal** y será tratada conforme a esta Política y a la **Política de Cookies de Patiyala/ Tuinsu**, disponible en los sitios correspondientes.

Los Usuarios podrán gestionar sus preferencias de cookies a través de los mecanismos que se dispongan en la plataforma o en su navegador, teniendo en cuenta que ciertas cookies funcionales son necesarias para el correcto funcionamiento de Tuinsu.

15. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Patiyala implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales al riesgo para proteger la información tratada en Tuinsu contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración o destrucción. Estas medidas se alinean con buenas prácticas de seguridad de la información y con el principio de **responsabilidad demostrada (accountability)**.

Sin perjuicio de lo anterior, el **Usuario, Comprador, Consumidor y el Aliado Comercial** son responsables de:

- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.
- Proteger sus dispositivos, redes y navegadores.
- Notificar oportunamente a Patiyala cualquier sospecha de acceso no autorizado o incidente de seguridad relacionado con sus cuentas.

16. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS (HABEAS DATA)

Los titulares o sus causahabientes podrán ejercer sus derechos de Habeas Data respecto de datos tratados en Tuinsu mediante **consultas** o **reclamos** dirigidos a Patiyala, conforme a los plazos y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

16.1 Consultas

- Se podrán formular para conocer la información personal que reposa en las bases de datos de Patiyala asociadas a Tuinsu.
- Pueden presentarse al correo: habeasdata@patiyala.co o por los demás canales que Patiyala habilite.
- Patiyala responderá la consulta en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados desde la fecha de recibo.
- Si no es posible atender la consulta dentro de ese término, antes de su vencimiento se informará al solicitante 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 término.

16.2 Reclamos

Cuando el titular considere que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o advierta un presunto incumplimiento de la ley o de esta Política, podrá presentar un reclamo que:

- Identifique al titular y, en su caso, a su representante.
- Describa los hechos que dan lugar al reclamo y el objeto del mismo.
- Aporte los documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo está incompleto, Patiyala podrá requerir al interesado dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Si transcurren **dos (2) meses** sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo:

- Se incluirá en la base de datos la leyenda “**reclamo en trámite**” y el motivo del mismo, en un término no mayor a **dos (2) días hábiles**.

- Patiyala atenderá el reclamo en un término máximo de **quince (15) días hábiles**, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.
- Si no es posible atenderlo en dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento, indicando 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.

17. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS Y DE LA POLÍTICA

Las bases de datos asociadas a Tuinsu tendrán una vigencia igual al período necesario para cumplir las finalidades del Tratamiento o mientras exista una relación contractual, legal o comercial entre el titular y Patiyala o el Aliado Comercial, y por el tiempo adicional exigido por las normas de archivo, prescripción de acciones o disposiciones sectoriales aplicables.

Esta Política rige a partir de su **fecha de publicación** y **deja sin efecto cualquier disposición anterior** de Patiyala que le sea contraria respecto del Tratamiento de datos personales específicamente en Tuinsu.com.

18. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

Patiyala podrá modificar esta Política en cualquier momento para incorporar:

- Cambios normativos o decisiones de autoridad.
- Ajustes derivados de nuevos servicios, funcionalidades o procesos en Tuinsu.
- Mejoras internas de gestión o nuevas finalidades permitidas por la ley.

Las modificaciones se publicarán en los canales digitales de Tuinsu y/o en el sitio web de Patiyala, indicando la fecha de actualización. El uso posterior de los servicios se entenderá como aceptación de la nueva versión de la Política, sin perjuicio de los mecanismos adicionales de obtención de autorización que pueda exigir la normativa vigente.