

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CRISALLTEX S.A.S. • Cumplimiento Normativo Ley 1581 de 2012

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

CRISALLTEX S.A.S., identificada con NIT 816.007.113-6, es la empresa encargada de recoger, guardar y proteger tus datos personales.

- Nuestras Sedes: Sede principal se encuentra en la ciudad de Pereira, y nuestra sede administrativa opera en la Avenida 30 de Agosto No. 47-80, sector Maraya, Pereira, Risaralda, Colombia.
- Presencia Nacional: Aunque nuestra administración central está en Pereira, tenemos tiendas distribuidas en todo el territorio nacional.

Estructura del Portafolio de Marcas Vinculadas

La presente política ampara los datos gestionados de manera directa por las siguientes unidades de negocio corporativas y canales de comercialización autorizados:

Almacenes Gino Passcalli Sophie Cris Massimo Castello Dotafas Distribución Autorizada Teffani Ardila

Canales de Contacto Directo Corporativo

Canal Digital Principal	Correo Electrónico de Atención	Contacto Telefónico Central
almacenesginopasscalli.com	servicioalcliente@crisalltex.com.co	(606) 336 3579

2. MARCO LEGAL DE REFERENCIA

El tratamiento normativo se fundamenta de manera estricta bajo el bloque de constitucionalidad y legalidad de la República de Colombia:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia (derecho a la privacidad y al buen nombre).
- Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 1074 de 2015

3. OBJETO Y ALCANCE

A través de este documento explicamos de forma clara y transparente el manejo que le damos a tus datos personales; detallando cómo los recibimos, compartimos, protegemos y eliminamos de nuestros sistemas de manera segura.

4. CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES RECOLECTADOS

Solo te pediremos la información que sea indispensable para ofrecerte un buen servicio. Para un manejo más ordenado y seguro, agrupamos tus datos en estos cuatro bloques.

Categoría	Variables Específicas Registradas
Datos de Identificación y Contacto	Nombre completo, número de documento de identidad, dirección de correo electrónico, número celular.
Datos de Ciclo de Vida Comercial	Fecha de nacimiento e histórico detallado de compras transaccionales de las marcas.
Datos de Seguridad Física (Datos Sensibles)	Tu imagen, grabada por las cámaras de seguridad (CCTV) instaladas en algunas de nuestras tiendas físicas para protegerte a ti, a nuestros visitantes, colaboradores y activos de la empresa.
Datos Biométricos de Personal (Datos Sensibles)	Huellas dactilares, rasgos faciales u otros registros biométricos recolectados exclusivamente de los colaboradores para el control administrativo de ingreso, horarios y asistencia.

5. CANALES Y MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Recogemos información en distintos momentos de nuestra relación comercial, ya sea a través de nuestras tiendas físicas o por medio de nuestras plataformas digitales:

- **Canales Presenciales:** Tiendas físicas autorizadas, procesos directos de facturación en cajas y sistemas de videovigilancia de establecimientos y sistemas de registro biométrico de personal.
- **Canales Digitales Integrados:** Sitios web oficiales, formularios de registro virtual, compras directas en línea, redes sociales oficiales y línea oficial de WhatsApp. (operada por agentes humanos o mediante asistentes virtuales e Inteligencia Artificial).
- **Canales de Fidelización y Soporte:** Contacto telefónico corporativo, actividades promocionales estructuradas, sorteos de marca y requerimientos del área de servicio al cliente.

6. FINALIDADES OPERATIVAS DEL TRATAMIENTO

Los datos suministrados por los titulares se procesan con objetivos corporativos específicos, delimitados y legítimos:

1. **Gestión Contractual y Comercial:** Tramitar de manera óptima las transacciones, despachos, facturaciones y formalización de relaciones comerciales.
2. **Servicio al Cliente:** Atender requerimientos, dar soporte posventa y asegurar los estándares de calidad del servicio. *Los historiales de chat y datos recolectados por agentes humanos o virtuales en canales como WhatsApp se procesarán exclusivamente para optimizar la atención y resolver solicitudes.*
3. **Estrategias de Marketing y Fidelización:** Comunicar, a través de correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas o la línea oficial de WhatsApp, información de interés sobre las actividades de las marcas, incluyendo el lanzamiento de nuevas colecciones, eventos exclusivos, ofertas especiales y la gestión de beneficios del programa de clientes fieles.
4. **Seguridad Corporativa y Videovigilancia:** Garantizar la seguridad física de los visitantes, colaboradores y activos de la empresa mediante el monitoreo de entornos. *Las imágenes captadas por las cámaras de seguridad (CCTV) se emplearán con fines de prevención del delito, control de incidentes y seguridad interna; estas grabaciones serán de acceso restringido y se conservarán por un periodo limitado, utilizándose como evidencia interna o puestos a disposición de autoridades competentes en caso de ser requeridas.*
5. **Prevención del Riesgo:** Mitigar fraudes de identidad, asegurar transacciones electrónicas y dar cumplimiento estricto a requerimientos legales de autoridades competentes.

6. **Auditoría y Control Administrativo (Datos Biométricos):** Gestionar de manera estricta el control de ingreso, permanencia y horarios de los colaboradores en los establecimientos y sedes de la compañía. Por seguridad, estos datos biométricos no serán compartidos con terceros en ninguna circunstancia y su tratamiento se limitará exclusivamente a fines de auditoría interna y control administrativo.

7. PROTOCOLO DE AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La compañía requiere el consentimiento previo, expreso e informado del titular, el cual se recauda mediante mecanismos trazables y transparentes:

- **Entornos Físicos (Tiendas):** Manifestación expresa mediante firma manuscrita o digital en los formatos o medios de autorización de datos dispuestos por la empresa. Cuando se trate de la huella (biométrico) o de las cámaras de seguridad, se informará que son datos sensibles y que su autorización es totalmente voluntaria.
- **Entornos Virtuales (Canales Digitales):** La autorización en medios virtuales se confirma cuando el cliente realiza actividades que demuestran la aceptación de los términos. Esto incluye el registro de información en formularios web, la finalización de compras en línea o la continuidad de una conversación en las líneas oficiales de atención (operadas de forma humana o automatizada por Inteligencia Artificial) una vez presentado el mensaje informativo de Habeas Data.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento de la ley colombiana, todo usuario tiene la facultad de ejercer, de manera completamente gratuita, los siguientes derechos sobre sus datos personales:

- **Conocer y consultar:** Saber qué datos específicos tiene guardados la empresa, solicitar información sobre el uso que se les está dando y pedir una copia o prueba de la autorización otorgada a la compañía.
- **Actualizar y rectificar:** Solicitar en cualquier momento la revisión, corrección o actualización de su información si está incompleta, desactualizada o contiene errores.
- **Revocar y suprimir:** Pedir la eliminación definitiva de sus datos de los sistemas de la empresa o retirar la autorización de manejo, siempre y cuando no exista una obligación legal o contractual que nos exige mantener el registro.

9. TRATAMIENTO ESPECÍFICO DE MENORES DE EDAD

Las actividades comerciales y los canales interactivos de las marcas están diseñados con un enfoque exclusivo para personas mayores de edad. La compañía no realiza de manera activa ni intencionada actividades de captura, almacenamiento o tratamiento de datos personales de niños, niñas o adolescentes.

Si la compañía identifica que ha recibido datos personales de un menor de edad de manera inadvertida, procederá a suspender su tratamiento y eliminar dicha información de sus bases de datos, salvo que exista una obligación legal que exija su conservación.

10. ALIADOS TECNOLÓGICOS Y ENVÍO SEGURO DE DATOS

En CRISALLTEX S.A.S. no vendemos, intercambiamos ni comercializamos tus datos en ninguna circunstancia. Para garantizar que tus compras, facturas y mensajes lleguen de forma segura, nos apoyamos en infraestructura tecnológica de clase mundial bajo estrictos acuerdos de confidencialidad:

- **Plataformas de Comunicación, Mensajería y Agentes Virtuales:** Herramientas globales (como el ecosistema Meta / WhatsApp) y software de CRM o Inteligencia Artificial para la automatización de la atención, permitiendo que tanto asesores humanos como asistentes virtuales te mantengan al tanto de tus pedidos y novedades.
- **Productividad e Infraestructura en la Nube:** Sistemas de almacenamiento seguro y procesamiento de datos (como Google Workspace y Microsoft 365).
- **Servicios Operativos de Retail:** Proveedores de pasarelas de pago, software de E-commerce, facturación electrónica y empresas de logística para el envío de tus productos.

11. PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS DATOS

Aplicamos protocolos de seguridad avanzados para mantener tu información completamente a salvo a través de los siguientes frentes:

- **Medidas Administrativas:** Tu información solo la ve quien lo necesita. El acceso está restringido exclusivamente a empleados autorizados para sus funciones bajo estrictos acuerdos de confidencialidad y reserva.
- **Medidas Técnicas:** Protegemos nuestras plataformas web y sistemas de tiendas con canales cifrados, cortafuegos (firewalls), restricciones de acceso digital y copias de respaldo automáticas para mitigar cualquier riesgo tecnológico.
- **Medidas Organizacionales:** Mantenemos un control estricto en la custodia de bases de datos digitales y archivos físicos, evitando riesgos de alteración, pérdida o fuga de información.

12. CANAL OFICIAL PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS (HABEAS DATA)

El área administrativa de Servicio al Cliente coordina la recepción, trámite y respuesta de peticiones, consultas y reclamos bajo la Ley 1581 de 2012. Las solicitudes pueden radicarse por escrito en cualquiera de nuestros puntos de venta físicos del país o gestionarse de forma directa utilizando los siguientes canales oficiales:

Canal de Recepción Virtual	Sede Física para Correspondencia	Canal de Contacto Telefónico
Correo: servicioalcliente@crisalltex.com.co	Dirección: Av. 30 de agosto No. 47-80, Pereira, Risaralda.	Teléfono: (606) 336 3579 Extensión Operativa: 151

Tiempos de Respuesta Institucional

- **Trámite de Consultas:** El término máximo para su atención será de diez (10) días hábiles, prorrogables según las causales estipuladas por la ley.
- **Trámite de Reclamos / Solicitudes de Corrección o Supresión:** El término máximo establecido para su resolución será de quince (15) días hábiles.

13. DERECHO DE REVOCATORIA Y SUPRESIÓN DE REGISTROS

Cualquier titular conserva la facultad legal de solicitar de manera parcial o total la revocatoria del consentimiento brindado o la supresión técnica de sus datos. Este derecho se ejecutará inmediatamente a través de una solicitud formal por los canales institucionales, siempre que no medie una obligación legal o un vínculo contractual vigente que obligue la permanencia del registro en las bases de datos corporativas. Asimismo, este derecho no aplicará para las imágenes de videovigilancia (CCTV) necesarias para la seguridad de los entornos, ni para los datos biométricos de los colaboradores mientras se encuentre activo su control administrativo de ingreso.

14. VIGENCIA Y RETENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las bases de datos administradas bajo esta política permanecerán activas y vigentes durante el tiempo en que subsistan las finalidades operativas, comerciales, corporativas, legales o de cumplimiento normativo que originaron su recolección y que justifican plenamente la naturaleza de su tratamiento institucional.

15. ADMINISTRACIÓN DE MODIFICACIONES Y ACTUALIZACIONES

Esta política de privacidad puede ser modificada o actualizada para alinearse con nuevas normativas legales o decisiones comerciales de la empresa. Cualquier actualización relevante será comunicada de manera oportuna en nuestra página web principal o a través de nuestros canales oficiales de contacto.

Fecha de Actualización: 07 de julio de 2026	Area Administrativa de Servicio al Cliente CRISALLTEX S.A.S.
---	---