

- **Política de envíos (tiempos, cobertura, transportadoras).**

Los productos adquiridos a través de nuestra página web, se enviarán por medio de la transportadora ENVIA COLVANES quien cuenta con cobertura a nivel nacional, para que tu compra llegue de forma oportuna a su destino.

Antes de firmar y aceptar la compra por favor verifica que el paquete este sellado y en buen estado, en caso de identificar algún problema en su embalaje se debe dejar por escrito en la Guía, la novedad con la que recibe el pedido.

Al momento de recibir el pedido y de no ser posible abrir el paquete inmediatamente, se debe dejar por escrito en la Guía, que se recibe sin verificar contenido.

En la ciudad de Medellín y su área metropolitana el pedido será entregado por mensajero directo de nuestra compañía.

Recuerda que por compras superiores a doscientos mil pesos m/l (\$200.000) a través de nuestra página web, él envío será gratis.

TIEMPOS DE ENTREGA.

Temporada baja. El tiempo de entrega del pedido es aproximadamente de uno (1) a tres (3) días hábiles en la ciudad de Medellín, de dos (2) a siete (7) días hábiles para ciudades principales y de (2) a (15) días hábiles para ciudades o municipios de difícil acceso en condiciones de operación normal y sin presencia de novedades operacionales o de orden público.

Temporada alta. Días sin IVA, Black Friday, Cyber lunes, temporada de fin de año.

El tiempo de entrega del pedido es aproximadamente de uno (1) a tres (3) días hábiles en la ciudad de Medellín, de dos (2) a diez (10) días hábiles para ciudades principales y de dos (2) a veinte (20) días hábiles para ciudades o municipios de difícil acceso en condiciones de operación normal y sin presencia de novedades operacionales o de orden público.

¿Cómo calcular el tiempo de entrega de mi pedido?

Para calcular el tiempo de entrega del pedido debes tener en cuenta la hora y día en que realizaste el pedido:

Si la compra es confirmada antes de las once 11:00 a.m. de lunes a viernes, el primer día hábil corresponde al día en que se realizó la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.

Si la compra es confirmada después de las 11:00 a.m. de lunes a viernes el tiempo de entrega empezará a contar a partir del día hábil siguiente que se realizó la compra.

Si la compra es realizada un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil.

- Política de devoluciones y cambios.
- **Política de privacidad de datos y de cookies**

AVISO DE PRIVACIDAD.

TERSA COSMETICOS S.A.S, es el responsable del tratamiento de sus datos, por ello los ha recolectado para las siguientes finalidades:(i) Gestionar su información como comprador Digital o Cliente Final (ii) Procesar pedidos de productos; (iii) Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos, ofertas, promociones, alianzas,

estudios, concursos, contenidos y para facilitarle el acceso general a la información de las campañas comerciales y/o promocionales; (iv) Evaluar su satisfacción con nuestras comunicaciones, materiales, productos actuales; (v) Determinación de la efectividad de nuestra publicidad; (vi) El seguimiento del uso de los productos; (vii) Proporcionarle información de actividad de su negocio autónomo en caso de querer comercializar los productos de nuestra marca; (viii) Facilitar su nombre, dirección, número de teléfono o dirección de e-mail a los asesores de Tersa Cosméticos; (ix) Facilitar su nombre, dirección, número de teléfono o dirección de e-mail a la fuerza de ventas de Tersa Cosméticos, así como a cualquier persona interesada en formar parte del canal de ventas de nuestros productos; (x) Realizar actividades de contabilidad, auditoría, facturación y cobro; (xi) Hacer cumplir los términos y condiciones contractuales; (xii) Prevenir el fraude, transacciones no autorizadas, reclamaciones y otros perjuicios que se pudieren causar a las partes; (xiii) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, y empleados; (xiv) Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios; (xv) compartir tales datos con otras personas jurídicas, naturales, nacionales y/o extranjeras, con el fin de que estas puedan ofrecerle a usted productos y/o servicios que aquellas suministren y/o para que puedan consultar su comportamiento crediticio en Colombia y/o en el extranjero.

OBJETO.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales tiene como propósito definir los lineamientos el tratamiento de la información

recolectada por **TERSA COSMETICOS S.A.S**, en sus diferentes bases de datos, así como los derechos que le asisten a los titulares de dicha información y la forma de ejercer los mismos

ALCANCE.

TERSA COSMETICOS S.A.S en el rol de responsable del tratamiento de los datos personales, está comprometida con el adecuado tratamiento de los datos que sean requeridos dentro de los procesos desarrollados por la empresa.

El cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales se extiende a miembros de Junta Directiva, directivos y en general para todos los colaboradores de la empresa. Igualmente, se extiende a aquellos terceros proveedores, contratados por TERSA COSMETICOS S.A.S que realicen cualquier tratamiento de datos personales por cuenta de esta en condición de encargados.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Con el propósito de dar un adecuado tratamiento a los datos personales, TERSA COSMETICOS S.A.S desarrolla el presente manual con base en lo siguiente:

- a. Constitución Política de 1991.
- b. Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia,

comercial, de servicios y la provenientes de terceros países, y se dictan otras disposiciones.

- c. Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.
- d. DECRETO 1377 DE 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
- e. Decreto Reglamentario 886 de 2014: por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- f. Guía de la Superintendencia de Industria y Comercio para la implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability).
- g. Cartilla formatos modelo para el cumplimiento de obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.
- h. Igualmente, cuando sea procedente, se aplicarán las demás normas que regulen o complementen lo relativo a la protección de datos personales.

CONSIDERACIONES.

TERSA COSMETICOS S.A.S está comprometida con el adecuado tratamiento de los datos personales, por lo cual, en todas las actividades que tengan manejo de datos personales, se deberá garantizar la aplicación del régimen establecido en la Ley 1581 de 2012.

DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato privado: es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para la persona Titular del dato.

Dato público: es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. Así mismo, se consideran como datos públicos, aquellos que por disposición del Titular o por mandato legal, se encuentren en redes de libre acceso, tales como Internet.

Dato semiprivado: el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.

Dato sensible: se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

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 del Tratamiento Formas de tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales en los cuales se incluyen, pero no se limitan a, la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión

Habeas Data: Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas, conforme lo dispuesto en la ley y demás normatividad aplicable.

Oficial de protección de datos personales: Es el funcionario dentro de TERSA COSMETICOS S.A.S que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales.

Principio de Responsabilidad Demostrada: Los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012.

Registro Nacional de Bases de Datos: es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país. El registro será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia: la transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

Usuario: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor. (Art. 14.33 Ley 142 de 1994).

PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS.

TERSA COSMETICOS S.A.S está comprometida con el adecuado tratamiento de los datos personales, por lo cual, en todas las actividades que tengan manejo de datos personales, se deberá garantizar la aplicación de los siguientes principios, los cuales se encuentran alineados con los establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- a. Legalidad en materia de Tratamiento de datos: En todo el proceso de tratamiento de los datos personales, desde el momento de su captura, almacenamiento y eliminación, se debe cumplir con las

disposiciones normativas, empleando los datos para fines que estén bajo la ley y a las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

- b. Finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular
- c. Libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d. Veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e. Transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f. Acceso y circulación restringida: El tratamiento de los datos personales sólo podrá ser realizado por aquellos que el titular haya efectivamente autorizado, o por las personas habilitadas por las disposiciones legales vigentes
- g. Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h. Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la

presente ley y en los términos de la misma.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es TERSA COSMETICOS S.A.S, identificado así:

Domicilio: Medellín

Dirección: Carrera 56 # 9-41

Correo electrónico: servicioalcliente@tersacosmeticos.com

Teléfono: 604 4442232

DERECHOS DE LOS TITULARES.

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado

- a sus datos personales;
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
 - e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
 - f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Autorización del titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, para el Tratamiento de los datos personales, TERSA COSMETICOS S.A.S requerirá la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

Casos en que no es necesaria la autorización. TERSA COSMETICOS S.A.S no requerirá Autorización del Titular para el Tratamiento de sus datos personales cuando se trate de:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b. Datos de naturaleza pública;
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

En todo caso TERSA COSMETICOS S.A.S cumplirá con todas las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012.

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

La información del Titular se requiere para ser recolectada, consultada, recopilada, evaluada, catalogada, clasificada, ordenada, grabada, digitalizada, almacenada, actualizada, modificada, aclarada, reportada, informada, analizada, utilizada, compartida, circulada, suministrada, suprimida, procesada, solicitada, verificada, rectificada, intercambiada, retirada, transferida, transmitida divulgada y en general, para efectuar cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas por TERSA COSMETICOS S.A.S o sus entidades autorizadas.

Además de las finalidades antes previstas, el tratamiento de la información de los Titulares se diferencia en cuanto a la relación que

tenga la persona natural con TERSA COSMETICOS S.A.S o sus entidades autorizadas, de acuerdo a:

Usuarios. Las finalidades del tratamiento de los datos almacenados en esta base de datos son las siguientes:

- a. Identificación de los usuarios a los cuales las empresas parte de TERSA COSMETICOS S.A.S les prestan los servicios.
- b. Para la prestación de los servicios.
- c. Sin perjuicio de otros servicios y/o actividades conexas y complementarias a estos.
- d. Clasificación de los usuarios.
- e. Adelantar el proceso de facturación.
- f. Atender las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios asociados con la prestación de los servicios.
- g. Prestar asistencia a los usuarios de los servicios por los diversos canales de comunicación dispuestos por la empresa.
- h. Mantener canales de comunicación adecuados con el usuario, que permitan el envío y recepción de información, de interés para la relación empresa-usuario.
- i. Mantener asociado a los usuarios el registro histórico de consumos, mediciones, facturación y demás datos que la legislación colombiana exige en materia de servicios públicos domiciliarios.
- j. Ofrecer a los usuarios descuentos, promociones y demás productos y/o servicios adicionales, por parte de la empresa o terceros asociados comercialmente con esta.
- k. Llevar a cabo, previa autorización de los usuarios, la facturación de productos y/o servicios adicionales prestados por la empresa o terceros asociados comercialmente con este.
- l. Para ofrecer productos, servicios y actividades de publicidad, mercadeo, promoción y comercialización, de nuestros aliados estratégicos y comerciales, los cuales pueden ser prestados directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular, en virtud de la relación

comercial establecida, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios.

- m. Para el envío de información comercial y publicitaria relacionada con los productos y/o servicios que TERSA COSMETICOS S.A.S ofrezca o llegue a ofrecer, la cual podrá realizarse a través de la factura de servicio público, correo y/o mensajería, correo electrónico, llamada telefónica (celular o teléfono fijo), mensajes de texto (SMS), WhatsApp, redes sociales, aplicativos, o por cualquier otro medio digital o electrónico disponible.
- n. Confrontar y reportar su información personal con bases de datos públicas, centrales y sistemas de prevención de riesgo, compañías especializadas, referencias y contactos en aras de realizar actividades de confirmación para prestar de manera adecuada los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por TERSA COSMETICOS S.A.S y demás servicios complementarios.

Contratistas y proveedores. Las finalidades del tratamiento de los datos almacenados en esta base de datos son las siguientes:

- a. Identificar a las personas que suministran productos o prestan servicios a TERSA COSMETICOS S.A.S en calidad de contratistas y/o proveedores.
- b. Creación y/o actualización de contratistas y/o proveedores según corresponda.
- c. Mantener canales de comunicación adecuados con el contratista y/o proveedor, que permitan el envío y/o recepción de información, de interés para la relación empresa-contratista o empresa-proveedor.
- d. Llevar un registro completo de cada contratista o proveedor que dé cuenta de su experiencia, el tiempo de servicio vinculado con la empresa, y demás datos que den cuenta de su relación.
- e. Adelantar la adecuada gestión administrativa, de facturación y

contable de contratistas y/o proveedores de la empresa.

- f. Mantener una copia y/o un registro de los contratos suscritos por la empresa con cada uno sus contratistas y/o proveedores que den cuenta de la existencia de la relación contractual y de las obligaciones mutuas que derivan de esta.
- g. Dar cabal cumplimiento a las obligaciones que se derivan de la ley, el contrato, o de cualquier otra fuente de derecho aplicable a la relación empresa-contratista o empresa-proveedor.
- h. Cumplir con los reportes que en virtud del contrato debe hacer la empresa sobre el contratista o proveedor, a entidades privadas o de naturaleza pública, como aquellas que conforman en Sistema Integral de Seguridad Social, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entre otras.
- i. Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos:
 - Establecer, mantener y profundizar la relación contractual.
 - Validar la identificación personal.
 - Actualizar la información.
 - Evaluar el riesgo.
 - Verificar y analizar la información brindada.
 - Efectuar labores de mercadeo, investigaciones comerciales o estadísticas.
 - Por razones de seguridad.
 - Adelantar las labores necesarias para el control y la prevención del lavado de activos y/o la financiación del terrorismo, corrupción, soborno, fraude u otras conductas conexas.

USO DE COOKIES.

En relación al sitio web perteneciente a TERSA COSMETICOS S.A.S Las cookies son un componente informático usado por algunos sitios virtuales con el fin de mejorar la funcionalidad y experiencia de los

visitantes en pro de ofrecer un servicio de acuerdo a sus preferencias de navegación. Las cookies comprenden aquella pequeña cantidad de información que es enviada y almacenada, y eventualmente recuperada, por los sitios web en los ordenadores o dispositivos de navegación permitiendo recordar datos ingresados en visitas previas.

Comúnmente, cuando los cibernautas aceptan o habilitan el uso de las cookies están permitiendo que los sitios web puedan almacenar información en el disco duro de sus equipos para luego, en una futura visita, poder consultar y acceder a esta información almacenada dinamizando la experiencia y tiempos de acción de los usuarios. Alguna de la información almacenada y recuperada por los navegadores comprende las preferencias de idioma, credenciales de inicio de sesión, datos de plataformas comerciales, informa personal y confidencial, entre otros.

Aun cuando desde TERSA COSMETICOS S.A.S se busca mejorar la experiencia de navegación en la web, a su vez, vela porque sus clientes tengan total conocimiento de sus posibilidades y alternativas; es por ello que se destaca el hecho que el usuario tiene la facultad de configurar sus equipos o dispositivos para aceptar o rechazar el uso de cookies, o recibir alertas y notificaciones al momento de envío de una cookie. Sin embargo, se hace la salvedad que al rechazar las cookies pueda que la experiencia de la navegación del usuario no sea efectiva en cuanto a funcionalidad y servicios ofrecidos por TERSA COSMETICOS S.A.S.

Al aceptar la presente Política de Tratamiento de Datos Personales autoriza de manera clara, inequívoca e informada a TERSA COSMETICOS S.A.S o a quien este designe en virtud de una relación comercial

establecida, utilizar la información almacenada en las cookies con el fin de mejorar la prestación de servicios ofrecidos por TERSA COSMETICOS S.A.S y sus aliados estratégicos comerciales.

DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO.

TERSA COSMETICOS S.A.S, como responsable del Tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso,

únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

Los Encargados del Tratamiento, y en el evento en el cual TERSA COSMETICOS S.A.S actúe como encargada, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o

acceso no autorizado o fraudulento.

- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;  Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- f. Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- g. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- h. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- j. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.

TERSA COSMETICOS S.A.S, podrá transferir y transmitir los datos personales de cualquiera de los grupos de interés a terceros con quienes

tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, con aliados estratégicos y comerciales y a sus contratistas o aliados. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En este sentido, autoriza a estos aliados estratégicos y comerciales a utilizar los datos personales e información suministrada para los fines antes descritos en la Política.

En todo caso, cuando TERSA COSMETICOS S.A.S transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

- a. Alcances del tratamiento.
- b. Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales.
- c. Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN ESPECIAL.

La información especial, contenida en las bases de datos a que aplica esta política, será sometida al mismo tratamiento que la información

común, pero atendiendo a las disposiciones especiales que se exponen a continuación.

Para los efectos de esta política se entiende por información especial aquella relacionada con: (i) datos sensibles, y (ii) Datos de niños, niñas y adolescentes.

Datos sensibles. A través de esta política, TERSA COSMETICOS S.A.S dispone que el tratamiento de este tipo de datos solo se realizará cuando:

- a. El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la

supresión de identidad de los titulares.

Datos de niños, niñas y adolescentes. TERSA COSMETICOS S.A.S solo tratará datos personales de niños, niñas y adolescentes cuando estos sean de naturaleza pública, y lo hará atendiendo a los siguientes parámetros y requisitos:

- a. El tratamiento responderá y respetará en todo momento el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. El tratamiento asegurará el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá otorgar a TERSA COSMETICOS S.A.S la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Es responsabilidad de los representantes legales y tutores conocer los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

Los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre los datos de los niños, niñas adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

RESPONSABLE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.

El área responsable de atender los reclamos presentados por los titulares de los datos personales será el área de cumplimiento de TERSA COSMETICOS S.A.S, quien los recibirá y les dará trámite en los términos,

plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes Políticas de Tratamiento de Datos Personales.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS O RECLAMOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

El Titular de la información personal podrá realizar cualquier consulta o presentar reclamo frente a sus derechos inherentes sobre sus datos de carácter personal.

Podrá hacerlo a través del siguiente correo electrónico: servicioalcliente@tersacosmeticos.com o dirigiendo una comunicación a HABEAS DATA TERSA a COSMETICOS S.A.S en la siguiente dirección física: Carrera 56 # 9- 41 en la ciudad de Medellín

El titular deberá suministrar con precisión los datos de contacto solicitados para efecto de tramitar, atender y responder su solicitud y desplegar las cargas para el ejercicio de sus derechos. Recibida la solicitud de ejercicio de Habeas Data, TERSA COSMETICOS S.A.S dará respuesta en los términos de ley.

Consultas. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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 en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de TERSA COSMETICOS S.A.S

debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de TERSA COSMETICOS S.A.S como Responsable/ encargado del tratamiento, podrá presentar un reclamo. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a TERSA COSMETICOS S.A.S y deberá contener lo siguiente:

- a. Identificación del Titular.
- b. Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- c. La dirección.
- d. Documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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. 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 la situación al interesado. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS. Las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos.

VIGENCIA DE LA POLÍTICA. Esta política fue aprobada por TERSA COSMETICOS S.A.S el día 02 de agosto de 2023

• **POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN**

¿EN QUÉ CONSISTE EL DERECHO DE CAMBIO? Es el derecho que les asiste a nuestros clientes de devolver o cambiar el producto que compraron por un producto de otra categoría o línea.

Los costos de transporte y los demás que conlleve el proceso de cambio serán asumidos en su totalidad por la empresa TERSA COSMETICOS, siempre y cuando el departamento de control y calidad haya determinado que el daño en los productos devueltos sea consecuencia de un defecto de fabricación y no por un mal uso o negligencia (exposición a productos químicos, sustancias cáusticas, fuente de llama abierta, mucho calor, etc.). Si se han dañado por un uso indebido o por actividades distintas al fin previsto, se le notificará al comprador y se le hará devolución del producto ASUMIENDO ESTE (el comprador) el costo de transporte de la devolución y recolección del producto.

Requisitos para que pueda ejercer el derecho a la devolución y cambio de un producto:

Los cambios por garantía solo aplican para productos por defectos de fábrica o si el producto recibido no es el que había solicitado, en este caso puedes solicitar un cambio por otro producto dentro de los siguientes (8) días calendario desde el momento de la entrega.

No se realizarán cambios cuando las razones sean atribuibles a gustos, apreciaciones personales o mal uso por parte del cliente.

Para los productos eléctricos el tiempo de garantía es de (2) meses desde la fecha de entrega del producto, esta garantía solo aplica por defectos de fábrica, no por daños causados por un mal uso.

Después de verificar que el producto se entregó defectuoso, TERSA COSMETICOS S.A.S asumirá los costos de recoger y reenviar un nuevo producto en perfecto estado, el cliente podrá elegir entre las siguientes opciones:

- a. Cambiar por el mismo producto (si está disponible en stock).
- b. Cambiar por otro producto del mismo valor o que sumen el mismo valor
- c. Cambiar por otro artículo de mayor valor y el cliente paga el valor adicional.
- d. Reembolso del dinero.

Productos y gastos que no tienen devolución o cambio:

- a. Productos en descuento.
- b. Productos de uso personal. Según lo establecido por el numeral 7 en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011.

DERECHO DE RETRACTO

El derecho de retracto es la facultad legal con la que cuentan nuestros clientes de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido.

El Derecho de retracto se hace efectivo siempre y cuando el producto no sea bien de uso personal y cumpla los siguientes requisitos

De conformidad con el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, el cliente tendrá derecho a retractarse de su compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de su pedido.

Si después de recibir el pedido desea devolver algún producto este deberá estar en perfectas condiciones, tanto en su empaque como en la etiqueta, y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios completos, no tener abolladuras, rayones, roturas, manchas, falla de su funcionamiento, para poder así verificar que no presenta ninguna señal de uso.

En caso de cumplir todas las condiciones para realizar la devolución del producto la empresa TERSA COSMETICOS S.A.S reembolsará el valor total de la compra una vez reciba el producto devuelto.

También debes tener presente que, como la devolución no procede por un error logístico ni de calidad del producto, debes asumir el costo del envío y de la reposición del mismo, realizarlo en un plazo máximo de 5 días hábiles después de recibido y de inmediato comunicarte con nosotros a través de nuestras líneas de atención para indicarte el paso a seguir.

Productos que por ley se encuentran exceptuados del derecho de retracto: Según lo establecido por el numeral 7 en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, todos los bienes de uso personal:

- Brochas individuales.
- Esponjas y aplicadores.
- Limpiadores de brochas.
- Set de brochas.
- Cepillos para el cabello.
- Extractores de puntos negros.
- Masajeadores Faciales.
- Bálsamos para labios.
- Labiales.
- Exfoliantes de labios.
- Cepillos para cejas y pestañas.
- Pestañinas.
- Depiladores.
- Planchas para el Cabello.
- Rizadoras de Cabello.
- Rubores, entre otros.

CANALES DE COMUNICACIÓN

El cliente dispone de los siguientes canales de atención no presenciales para notificar su derecho a devolución o cambio:

Correo electrónico: servicioalcliente@tersacosmeticos.com

Línea de atención por WhatsApp: 321 7529699

Línea telefónica: 604 4442232

El horario de atención por los medios virtuales es de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm

