



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES.
REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S.
NIT 901.674.733-0

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales es adoptada por **REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S.**, sociedad identificada con NIT No. **901.674.733-0**, con domicilio principal en la Carrera 50C No. 10 Sur – 4, barrio Aguacatala, municipio de Medellín, departamento de Antioquia, representada legalmente por la señora **SARA PIEDRAHITA HOYOS**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.037.584.067, o quien haga sus veces conforme a la ley.

Para efectos del ejercicio de los derechos relacionados con el tratamiento de datos personales, se establece el siguiente canal de atención:

Correo electrónico: gerencia@reposteriapeposcake.com

Dirección: Carrera 50C No. 10 Sur – 4, barrio Aguacatala, Medellín, Antioquia.

2. OBJETO.

La presente política tiene como finalidad establecer las reglas conforme a las cuales **REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S.** recolecta, almacena, utiliza, consulta, actualiza, circula, transmite, conserva y elimina los datos personales suministrados por sus clientes en desarrollo de cotizaciones, reservas, compras, pagos, facturación, entrega de productos y atención de solicitudes.

Esta política se adopta en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás disposiciones que regulen la protección de datos personales en Colombia.

3. PRINCIPIOS APLICABLES.

REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S. realizará el tratamiento de los datos personales respetando los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.



La sociedad solicitará únicamente los datos que resulten adecuados, pertinentes y necesarios para atender la compra o cumplir las finalidades previamente informadas al cliente.

4. DATOS PERSONALES QUE PODRÁN SER RECOLECTADOS.

REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S. podrá recolectar y tratar, de acuerdo con la naturaleza de la relación comercial, los siguientes datos personales:

- Nombre del cliente.
- Número de teléfono.
- Correo electrónico.
- Dirección de entrega.
- Tipo y número de documento de identificación.
- Información relacionada con la cotización, reserva, pedido, pago, facturación, entrega, garantía, reclamación o solicitud presentada.
- Información sobre alergias o restricciones alimentarias suministrada voluntariamente por el cliente para la adecuada elaboración del producto.

El tipo y número de documento de identificación deberá ser suministrado por el cliente cuando **REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S.** lo requiera para la gestión de la compra, reserva, pedido, pago, facturación, entrega, garantía, reclamación, validación de identidad, prevención de fraude, cumplimiento de obligaciones contables, tributarias, legales o para cualquier otra actuación directamente relacionada con la operación comercial.

En estos eventos, el suministro de esta información será necesario para continuar con el trámite o la operación correspondiente, por lo que la negativa del titular a



(604)322 09 38



peposcake@gmail.com



Cra 50 c N° 10 sur 47 Aguacatala-Medellin



proporcionar el dato podrá impedir que **REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S.** gestione o finalice adecuadamente la solicitud, compra, reserva, pedido o servicio requerido.

Los datos recolectados serán tratados exclusivamente para las finalidades informadas al titular y de conformidad con la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO.

Los datos personales de los clientes serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Atender solicitudes de información y cotizaciones.
- Gestionar reservas, pedidos y compras.
- Confirmar diseños, sabores, mensajes, cantidades, fechas y demás especificaciones del producto.
- Gestionar pagos, facturación, entregas o recogidas.
- Contactar al cliente para informarle novedades relacionadas con su pedido.
- Verificar la identidad del cliente cuando resulte necesario y justificado.
- Atender garantías, consultas, peticiones, quejas o reclamos.
- Prevenir fraudes y conservar los soportes de las operaciones realizadas.
- Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias, comerciales y contractuales.
- Enviar promociones, novedades e información comercial, únicamente cuando el cliente haya autorizado expresamente esta finalidad.



(604)322 09 38



peposcake@gmail.com



Cra 50 c N° 10 sur 47 Aguacatala-Medellin



La autorización para recibir publicidad será opcional y deberá solicitarse separadamente. La negativa del cliente a recibir promociones no impedirá la realización de la cotización, reserva o compra.

6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

Salvo las excepciones establecidas en la ley, **REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S.** solicitará autorización previa, expresa e informada antes de recolectar o registrar los datos personales del cliente.

La autorización podrá obtenerse por escrito, verbalmente, mediante mensajes de datos, casillas de aceptación o cualquier otro mecanismo que permita demostrar de manera inequívoca la voluntad del titular.

En compras realizadas mediante WhatsApp, Instagram u otros canales digitales, la respuesta "**SÍ AUTORIZO**" será conservada como prueba de la autorización otorgada.

El silencio del cliente no podrá entenderse como autorización. La sociedad conservará la evidencia correspondiente durante el tiempo necesario para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

7. DATOS SENSIBLES.

El suministro de datos sensibles es facultativo. Cuando un cliente informe voluntariamente una alergia, condición de salud o restricción alimentaria, esta información será utilizada exclusivamente para la elaboración y entrega segura del pedido.

REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S. limitará el acceso a esta información al personal que necesite conocerla para atender el pedido y no la utilizará con fines publicitarios.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES.

Los clientes, en calidad de titulares de sus datos personales, tendrán derecho a:



(604)322 09 38

peposcake@gmail.com

Cra 50 c N° 10 sur 47 Aguacatala-Medellin



- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de tratamiento.
- Solicitar la supresión de sus datos cuando resulte procedente.
- Revocar la autorización cuando no exista una obligación legal o contractual que requiera conservar la información.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante la sociedad.

9. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS.

Los titulares podrán ejercer sus derechos mediante solicitud enviada al correo electrónico gerencia@reposteriapeposcake.com o presentada en la Carrera 50C No. 10 Sur – 4, barrio Aguacatala, Medellín, Antioquia.

La solicitud deberá contener:

- Nombre e identificación del titular.
- Descripción clara de la consulta, petición o reclamo.
- Dirección física o electrónica para recibir respuesta.
- Documentos que acrediten la identidad, representación o hechos alegados, cuando resulten necesarios.

Las consultas serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no sea posible responder dentro de dicho término, se informará



(604)322 09 38

peposcake@gmail.com

Cra 50 c N° 10 sur 47 Aguacatala-Medellin



al interesado el motivo de la demora y la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles adicionales.

Los reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando no sea posible responder dentro de dicho término, se informará el motivo y la nueva fecha de respuesta, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles adicionales.

10. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S. adoptará medidas humanas, administrativas y técnicas razonables para proteger los datos personales contra pérdida, adulteración, consulta, uso, circulación o acceso no autorizado.

La información solo podrá ser consultada por las personas que la necesiten para gestionar el pedido, atender al cliente o cumplir funciones administrativas, contables, legales o comerciales autorizadas.

11. TRATAMIENTO POR TERCEROS.

Los datos podrán ser suministrados a proveedores de servicios de facturación, pagos, mensajería, domicilios, almacenamiento o soporte tecnológico cuando resulte necesario para gestionar la compra.

Estos proveedores deberán utilizar la información exclusivamente para cumplir el servicio contratado y estarán sujetos a obligaciones de seguridad, confidencialidad y uso restringido.

12. CONSERVACIÓN Y ELIMINACIÓN.

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y atender las obligaciones legales, contables, tributarias, comerciales, contractuales o de defensa jurídica.



(604)322 09 38



peposcake@gmail.com



Cra 50 c N° 10 sur 47 Aguacatala-Medellin



Cuando se hayan cumplido las finalidades y no exista obligación de conservar la información, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

13. VIGENCIA Y MODIFICACIONES.

La presente política rige a partir del 02 de octubre de 2026.

REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S. podrá modificarla cuando resulte necesario. Los cambios sustanciales serán informados a los titulares mediante los canales disponibles y, cuando impliquen nuevas finalidades, se solicitará una nueva autorización si así lo exige la ley.

APROBACIÓN

SARA PIEDRAHITA HOYOS

C.C. 1.037.584.067

Representante legal

REPOSTERÍA PEPOS CAKE S.A.S. NIT

901.674.733-0

FECHA: 02 DE OCTUBRE DE 2026.

FIRMA: _____



(604)322 09 38



peposcake@gmail.com



Cra 50 c N° 10 sur 47 Aguacatala-Medellin