

Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales

1. Identificación del responsable del Tratamiento

Responsable: ALTERNA S.A.S.

NIT: 901.307.127-4

Domicilio principal: Bogotá D.C., Colombia

Correo de contacto para datos personales: info@sendme123.com

Canales de atención: Formulario de contacto en sendme123.com | Teléfono: +57 333 602 7000 | Correo: info@sendme123.com

Esta Política aplica al sitio web sendme123.com, sus subdominios y a los servicios digitales asociados (las “Plataformas”). SendME es un servicio prestado por ALTERNA S.A.S.

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales se incorpora por referencia a los Términos y Condiciones de SendME y hace parte integral del contrato celebrado con nuestros Clientes.

2. Alcance y base legal

Esta Política aplica al tratamiento de datos personales recolectados por SendME a través del sitio sendme123.com, sus aplicaciones, API y canales de atención. Cuando actuamos como encargados por cuenta de nuestros Clientes, el tratamiento se rige por las instrucciones del Cliente y el DPA.

Doble rol en el tratamiento: ALTERNA S.A.S. actúa como responsable del tratamiento respecto de los datos personales recolectados a través de sendme123.com y sus subdominios para la gestión del sitio, atención de consultas y relación comercial.

Cuando prestamos servicios de mensajería, correo electrónico, WhatsApp Business u otras funcionalidades de SendME por cuenta de nuestros Clientes, tratamos datos personales en calidad de Encargado. En ese escenario, el Cliente es el Responsable del tratamiento y nosotros seguimos sus instrucciones lícitas y documentadas, conforme a esta Política y los Términos y Condiciones.

Como Encargado, limitamos el tratamiento a las finalidades encomendadas; aplicamos medidas de seguridad apropiadas; podemos vincular Subencargados bajo obligaciones equivalentes; realizamos las transmisiones y, cuando aplique, transferencias internacionales necesarias para prestar el servicio; y, a la terminación de la relación, procederemos a devolver o suprimir los datos tratados por cuenta del Cliente, conservando únicamente la mínima información requerida para fines probatorios, de auditoría y cumplimiento legal.

3. Aceptación de los Términos

3.1 Consentimiento contractual. El uso de la plataforma SendME ("sendme123.com", "nosotros" o la "Plataforma") constituye la aceptación plena de estos T&C y de la Política de Privacidad. La aceptación se entiende realizada cuando el usuario/cliente (el "Cliente") (i) selecciona las casillas de aceptación al registrarse, (ii) continúa usando el servicio, o (iii) integra nuestras APIs.

3.2 Incorporación por referencia. La Política de Privacidad publicada en nuestro sitio web (en adelante, la "Política de Privacidad") forma parte del presente contrato con el mismo alcance y fuerza obligatoria de estos T&C. Cualquier referencia al "Contrato" incluye, además de estos T&C, la Política de Privacidad y el Anexo de Encargo de Tratamiento de Datos (DPA) cuando aplique.

3.3 Orden de prelación en materia de datos personales. En caso de conflicto entre estos T&C y la Política de Privacidad exclusivamente en aspectos de tratamiento de datos personales, prevalecerá la Política de Privacidad. Si existiere DPA/Anexo de Encargo suscrito con el Cliente, prevalecerá el DPA sobre la Política de Privacidad y los T&C en lo relativo al tratamiento.

3.4 Divulgación y acceso. El Cliente declara haber leído y comprendido la Política de Privacidad disponible en nuestro sitio web y se compromete a comunicarla a sus usuarios finales cuando corresponda.

4. Definiciones clave

- **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 o cuyo uso indebido puede generar discriminación (p. ej., salud, orientación sexual, datos biométricos).
- **Titular:** Persona natural a la que se refieren los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión).
- **Responsable/Encargado:** Quien decide sobre la base de datos y quien realiza el tratamiento por cuenta del responsable, respectivamente.

5. Principios para el Tratamiento

Tratamos los datos conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Las bases jurídicas incluyen: (i) consentimiento; (ii) necesidad contractual; (iii) cumplimiento de obligaciones legales; y (iv) interés legítimo cuando proceda y sea compatible con los derechos del titular.

6. Datos que recolectamos

Dependiendo de tu relación con sendme123.com, podemos tratar:

- **Identificación y contacto:** nombre, tipo y número de documento, correo, teléfono, dirección.
- **Datos transaccionales y de servicio:** contenido de solicitudes, historial de uso, preferencias, tickets de soporte.
- **Datos de navegación:** direcciones IP, identificadores de dispositivo, páginas visitadas, cookies y tecnologías similares.
- **Facturación y pagos:** datos necesarios para procesar cobros a través de terceros, pasarelas de pago. (no almacenamos datos completos de tarjetas).
- **Atención al cliente:** grabaciones o registros de interacciones cuando aplique.
- **Proveedores y aliados:** datos de representantes y contactos.

No solicitamos datos sensibles ni de menores de edad de manera general.

Podemos tratar, entre otros, datos de identificación y contacto; datos de uso de la Plataforma; datos transaccionales; y metadatos técnicos. Finalidades: (i) prestación, mantenimiento y mejora del servicio; (ii) soporte y comunicaciones transaccionales; (iii) facturación y cobranza; (iv) seguridad, prevención de fraude e incidentes; (v) analítica y desarrollo de productos; (vi) comunicaciones comerciales **cuando exista base jurídica válida** y mecanismos de **opt-out**; y (vii) cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias.

7. Finalidades del Tratamiento

Tratamos tus datos para:

1. **Prestación del servicio:** crear y administrar cuentas, proveer funcionalidades de las Plataformas, atender solicitudes y reclamos.
2. **Soporte y mejora:** diagnóstico de incidentes, analítica de uso, pruebas de rendimiento y seguridad.
3. **Relación comercial y contractual:** gestión de pedidos, facturación, cobros, pagos y cumplimiento de obligaciones legales.
4. **Comunicaciones:** envío de notificaciones del servicio. Envíos **comerciales o publicitarios** se realizarán únicamente con tu autorización y siempre podrás **optar por no recibir** (opt-out).
5. **Prevención del fraude y seguridad:** autenticación, monitoreo, gestión de riesgos y cumplimiento normativo.

6. **Mejora de experiencia y personalización:** recordar preferencias y contenidos relevantes mediante cookies y tecnologías similares, cuando lo autorices.
7. **Gestión de proveedores:** selección, evaluación y administración de contratos y pagos.
8. **Cumplimiento de mandatos de autoridad** y atención de requerimientos judiciales o administrativos.

8. Autorización del Titular

Solicitamos autorización previa, expresa e informada por medios verificables (p. ej., casillas de verificación, formularios web, cláusulas contractuales, medios electrónicos con registro de fecha y hora) y conservamos prueba de la autorización. No se requiere autorización en los casos previstos por la ley (datos públicos, urgencia médica/sanitaria, requerimientos de autoridad, fines históricos/estadísticos/científicos), respetando los principios aplicables.

9. Derechos de los Titulares

Los titulares pueden conocer, actualizar y rectificar sus datos; ser informados sobre el uso; presentar consultas y reclamos; revocar la autorización y/o solicitar la supresión en los casos autorizados por la ley; y acceder a sus datos de forma gratuita al menos una vez al mes y cada vez que existan modificaciones sustanciales.

10. Procedimientos de consultas y reclamos

- Consultas: se responderán dentro de diez (10) días hábiles prorrogables por cinco (5) días hábiles adicionales en casos justificados.
- Reclamos: se resolverán dentro de quince (15) días hábiles, prorrogables por ocho (8) días hábiles adicionales cuando sea necesario.

Canal: habeasdata@sendme123.com (o el formulario de PQRS indicado en el sitio). Todas las solicitudes deben incluir identificación del titular o su representante, descripción de los hechos y documentos de soporte.

11. Encargados, subencargados y transferencias internacionales

Podemos compartir datos con encargados y subencargados que actúen siguiendo nuestras instrucciones y bajo acuerdos de confidencialidad y seguridad equivalentes. Cuando exista transferencia internacional, aplicaremos garantías apropiadas (p. ej., cláusulas contractuales, reglas corporativas vinculantes u otros mecanismos admitidos). Mantendremos una lista maestra de subencargados disponible y notificaremos cambios relevantes con antelación razonable.

12. Cookies y tecnologías similares

Usamos cookies y tecnologías similares para operar la Plataforma, entender su uso y, cuando proceda, ofrecer publicidad. Mostraremos un banner con opciones “Aceptar todo / Rechazar no esenciales / Configurar” en igualdad de jerarquía y un centro de preferencias para gestionar el consentimiento por categorías (funcionales, analítica, marketing). Puedes consultar detalles en la Política de Cookies, incluyendo listado de terceros, finalidades y vigencias.

13. Seguridad de la información e incidentes

Implementamos medidas técnicas, organizativas y administrativas razonables para proteger los datos contra acceso, uso o divulgación no autorizados, pérdida, alteración o destrucción. Realizamos pruebas y mejoras continuas proporcionalmente al riesgo y naturaleza de los datos.

14. Gestión de incidentes y notificación a la autoridad

Ante un incidente de seguridad que comprometa datos personales, activaremos nuestro plan de respuesta, registraremos y documentaremos el evento, y notificaremos a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y, cuando sea exigido, a los Titulares, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la detección del incidente, realizando las actualizaciones posteriores que correspondan. Incluirímos la naturaleza del incidente, datos comprometidos, medidas adoptadas y recomendaciones.

15. Conservación y supresión de datos

Conservamos los datos por el tiempo necesario para cumplir finalidades informadas, obligaciones contractuales, contables, tributarias y legales, o mientras exista relación con el Titular. Cuando no sean necesarios y no exista deber legal de conservación, procederemos a su supresión o anonimización segura.

16. Cambios a esta Política

Podemos actualizar esta Política para reflejar cambios normativos o de nuestros procesos. Publicaremos la versión vigente en sendme123.com con la fecha de última actualización y, cuando los cambios sean materiales, te informaremos por los canales de contacto registrados.

17. Datos de niños, niñas y adolescentes

SendME no dirige sus servicios a menores de edad. No recolectamos deliberadamente datos de niños, niñas o adolescentes.

18. Aceptación

Al utilizar nuestras Plataformas, registrarte o suministrarnos datos por cualquier medio, declaras haber leído y aceptado esta Política y el correspondiente aviso de privacidad.

Aviso de Privacidad (resumen):

El responsable ALTERNA S.A.S. (NIT 901.307.127-4) tratará tus datos para prestar y mejorar los servicios de sendme123.com, gestionar la relación comercial y cumplir obligaciones legales. Tienes derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir tus datos, y a revocar la autorización. Para ejercerlos, escríbenos a info@sendme123.com. Para más información, consulta la Política completa.

Última actualización: 15 de septiembre de 2025

Versión :1.1