

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES · COLOMBIA

Política de Tratamiento de Datos Personales

Política de privacidad expedida conforme a la Ley 1581 de 2012 y al Decreto 1074 de 2015, aplicable a la tienda virtual y a los canales de atención de Biantyx Nutrition.

Responsable del Tratamiento	Biantyx Nutrition
Naturaleza jurídica	Persona natural comerciante
Domicilio	Bogotá D.C., República de Colombia
Sitio web	https://biantyxnutrition.com/
Correo electrónico	biantyxnutrition@gmail.com
Teléfono / WhatsApp	+57 313 202 0005
Vigente desde	26 de agosto de 2026

1. Objeto, alcance y marco normativo

Biantyx Nutrition (en adelante, «el Responsable») adopta la presente política con el fin de informar a los titulares de datos personales las finalidades, el alcance y las condiciones bajo las cuales recolecta, almacena, usa, circula y suprime la información personal que llega a su conocimiento, así como los derechos que les asisten y los procedimientos para ejercerlos.

Esta política aplica a la totalidad de las bases de datos y archivos que contengan datos personales administrados por el Responsable, incluidos los recolectados a través de la tienda virtual, el formulario de contacto, el canal de WhatsApp, el correo electrónico, el chat en línea y las redes sociales.

Normas aplicables

- **Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia** — derecho a la intimidad y al habeas data.
- **Ley 1581 de 2012** — Régimen General de Protección de Datos Personales.
- **Decreto 1074 de 2015** — Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, que compiló el Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012.
- **Ley 1266 de 2008** — Habeas Data, en lo pertinente a información financiera y crediticia.
- **Ley 1480 de 2011** — Estatuto del Consumidor, en cuanto al tratamiento de datos derivado de relaciones de consumo y comercio electrónico.

2. Definiciones

Para efectos de esta política, se adoptan las definiciones del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015:

Término	Definición
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Término	Definición
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato sensible	Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación; comprende, entre otros, los datos relativos a la salud, la vida sexual, el origen racial o étnico, las convicciones políticas, religiosas o filosóficas y los datos biométricos.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Responsable	Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos.
Encargado	Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos por cuenta del Responsable.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
Aviso de privacidad	Comunicación verbal o escrita dirigida al Titular, mediante la cual se le informa la existencia de esta política y las finalidades del tratamiento.

3. Principios rectores

El tratamiento de datos personales por parte del Responsable se rige por los principios consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad** — el tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a lo dispuesto en la ley.
- **Finalidad** — el tratamiento obedece a finalidades legítimas, informadas previamente al Titular.
- **Libertad** — el tratamiento solo se ejerce con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, salvo mandato legal o judicial que releve del consentimiento.
- **Veracidad o calidad** — la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia** — se garantiza al Titular el derecho a obtener información sobre sus datos.
- **Acceso y circulación restringida** — los datos no estarán disponibles en medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable.
- **Seguridad** — se adoptan las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad** — todas las personas que intervienen en el tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información, aun después de finalizada su relación con el Responsable.

4. Datos personales que se recolectan

Categoría	Datos	Origen
Identificación	Nombres y apellidos; tipo y número de documento de identidad cuando resulte necesario para la facturación	Suministrados por el Titular
Contacto	Dirección de entrega, ciudad, departamento, teléfono, correo electrónico	Suministrados por el Titular
Transaccionales	Historial de pedidos, productos adquiridos, valores, fechas, estado de envíos y devoluciones	Generados por la relación comercial

Categoría	Datos	Origen
Pago	Confirmación y estado de la transacción. El Responsable no almacena números completos de tarjetas, claves ni datos financieros sensibles , los cuales son tratados directamente por la pasarela de pagos	Pasarela de pagos
Navegación	Dirección IP, tipo de dispositivo y navegador, páginas visitadas, cookies e identificadores similares	Recolección automática
Comunicaciones	Contenido de mensajes enviados por correo, WhatsApp, chat o formularios de contacto	Suministrados por el Titular

5. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recolectados serán tratados para las siguientes finalidades:

1. Gestionar el registro del Titular y administrar su cuenta en la tienda virtual.
2. Procesar, confirmar, alistar, despachar y entregar los pedidos realizados.
3. Expedir facturas y cumplir obligaciones tributarias, contables y de conservación documental.
4. Atender peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de garantía, retracto y reversión del pago.
5. Coordinar con la empresa transportadora la entrega y el seguimiento de los envíos.
6. Prevenir, detectar y gestionar fraudes o transacciones irregulares.
7. Remitir información comercial, promociones, novedades y contenido educativo sobre los productos, **únicamente cuando el Titular lo haya autorizado de forma previa y expresa**.
8. Realizar análisis estadísticos y de comportamiento agregado con el fin de mejorar la experiencia de compra, el catálogo y el servicio.
9. Solicitar la calificación del servicio y la publicación voluntaria de reseñas de producto.
10. Cumplir requerimientos de autoridades administrativas o judiciales competentes.

El Responsable no utilizará los datos personales para finalidades distintas de las aquí informadas ni los comercializará, venderá, arrendará ni cederá a terceros con fines publicitarios propios de estos.

6. Tratamiento de datos sensibles

Advertencia de ley — artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012

Los datos relativos a la **salud** tienen la calidad de **datos sensibles**. El Titular **no está obligado a autorizar** el tratamiento de datos sensibles, y su negativa no condiciona en modo alguno la posibilidad de adquirir los productos ofrecidos ni la calidad de la atención recibida.

El Responsable **no solicita ni requiere historia clínica, diagnósticos, resultados de exámenes ni información médica** para la venta de sus productos. No obstante, el Titular podría voluntariamente compartir información relacionada con su estado de salud al formular una consulta por los canales de atención. En tal evento:

- El tratamiento se limitará exclusivamente a atender y responder la consulta formulada.
- La información no se incorporará a bases de datos de mercadeo ni se empleará para segmentación publicitaria.
- Se aplicarán medidas reforzadas de confidencialidad y acceso restringido.
- El Titular podrá solicitar en cualquier momento su supresión.

El Responsable no realiza recomendaciones ni valoraciones de carácter médico. La información publicada en la tienda tiene fines exclusivamente informativos y no sustituye la consulta con un profesional de la salud.

7. Datos personales de niñas, niños y adolescentes

De conformidad con el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y con el interés superior del menor, la tienda virtual de Biantyx Nutrition está **dirigida exclusivamente a personas mayores de dieciocho (18) años**. El Responsable no recolecta de manera consciente datos personales de menores de edad.

Si se advierte que se han recolectado datos de un menor sin la autorización de su representante legal, estos serán suprimidos de forma inmediata. El representante legal podrá solicitar dicha supresión por los canales indicados en el numeral 11.

8. Autorización del Titular

La autorización para el tratamiento de datos personales se obtiene de manera previa, expresa e informada, a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

- Casilla de aceptación de esta política durante el proceso de registro o de compra en la tienda virtual.
- Casilla independiente y opcional para autorizar el envío de comunicaciones comerciales.
- Aceptación expresa remitida por correo electrónico, WhatsApp u otro canal escrito.
- Conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó su autorización, conforme al artículo 2.2.2.25.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

El Responsable conservará prueba de la autorización otorgada y la pondrá a disposición del Titular cuando este la solicite.

8.1. Casos en que no se requiere autorización

Conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no será necesaria la autorización cuando se trate de: (i) información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, o por orden judicial; (ii) datos de naturaleza pública; (iii) casos de urgencia médica o sanitaria; (iv) tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y (v) datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9. Derechos del Titular

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable. Este derecho podrá ejercerse, entre otros, respecto de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando la ley disponga que esta no es requerida.
3. Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista un deber legal o contractual que imponga su conservación.
6. Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Conservación por deber legal

La revocatoria de la autorización o la solicitud de supresión no procederá respecto de aquellos datos cuya conservación resulte obligatoria en virtud de una disposición legal o contractual vigente —por ejemplo, la información soporte de facturación y de obligaciones tributarias, o los registros necesarios para atender reclamaciones de garantía dentro de los términos legales—. En tales casos, el Responsable informará al Titular el fundamento de la conservación y suprimirá los datos una vez cese dicho deber.

10. Procedimiento para consultas y reclamos

10.1. Consultas — artículo 14 de la Ley 1581 de 2012

El Titular o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos del Responsable. La consulta será atendida en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de su recepción. Cuando no sea posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que será atendida, la cual en ningún caso superará los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo.

10.2. Reclamos — artículo 15 de la Ley 1581 de 2012

Cuando el Titular considere que la información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o advierta un presunto incumplimiento de los deberes legales del Responsable, podrá presentar un reclamo que contenga: identificación del Titular, descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, dirección de notificación y los documentos que se quieran hacer valer.

Etapas	Término
Inclusión de la leyenda «reclamo en trámite» en la base de datos	Dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción
Requerimiento al Titular para subsanar un reclamo incompleto	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción
Desistimiento tácito si el Titular no subsana	Transcurridos 2 meses desde el requerimiento
Atención y respuesta del reclamo	Máximo 15 días hábiles desde el día siguiente a su recepción
Prórroga, informando previamente los motivos y la fecha de respuesta	Hasta 8 días hábiles adicionales

10.3. Requisito de procedibilidad

De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular únicamente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio **una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo** ante el Responsable.

11. Área responsable y canales de atención

El Responsable ha designado el área de **Servicio al Cliente** para la atención de peticiones, consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales, a través de los siguientes canales:

Canal	Detalle
Correo electrónico	biantyxnutrition@gmail.com
Teléfono / WhatsApp	+57 313 202 0005
Domicilio	Bogotá D.C., Colombia
Horario de atención	Lunes a viernes, 8:00 a.m. – 6:00 p.m.

Se recomienda identificar la solicitud con el asunto «Protección de Datos Personales» para agilizar su trámite.

12. Encargados del tratamiento y terceros

Para la operación de la tienda virtual, el Responsable se apoya en proveedores tecnológicos y logísticos que actúan como **Encargados del Tratamiento**, únicamente conforme a sus instrucciones y bajo obligaciones contractuales de confidencialidad y seguridad. Estos proveedores incluyen, según la función que desempeñan:

Función	Finalidad del acceso a los datos
Alojamiento web y plataforma de comercio electrónico	Operación técnica de la tienda y almacenamiento de la información
Pasarela de pagos	Procesamiento y validación de las transacciones
Empresa de transporte	Entrega de los pedidos y seguimiento de los envíos
Plataforma de correo y gestión de clientes (CRM)	Envío de comunicaciones transaccionales y comerciales autorizadas
Herramientas de analítica web y publicidad digital	Medición de tráfico y desempeño de campañas, con base en datos agregados o seudonimizados
Chat en línea y mensajería	Atención al cliente en tiempo real

El Responsable exige a sus Encargados el cumplimiento de estándares de protección equivalentes a los previstos en esta política y en la legislación colombiana.

13. Transferencia y transmisión internacional de datos

Algunos de los Encargados mencionados en el numeral anterior pueden almacenar o procesar información en servidores ubicados fuera del territorio colombiano. De conformidad con el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, la transferencia internacional de datos personales solo se realizará hacia países que proporcionen niveles adecuados de protección, o bien cuando medie **autorización expresa e inequívoca del Titular**, o concurra alguna de las excepciones legalmente previstas, tales como el intercambio de datos necesario para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable.

Al aceptar la presente política, el Titular queda informado de esta circunstancia y autoriza dicha transferencia para las finalidades aquí descritas.

14. Cookies y tecnologías similares

La tienda virtual utiliza cookies y tecnologías similares con el fin de garantizar su funcionamiento, recordar las preferencias del usuario, mantener el contenido del carrito de compras y medir el desempeño del sitio.

Tipo de cookie	Función
Técnicas o necesarias	Permiten la navegación, el inicio de sesión y el funcionamiento del carrito de compras. Son indispensables para la prestación del servicio.
De preferencias	Recuerdan configuraciones seleccionadas por el usuario.
Analíticas	Permiten conocer de forma agregada cómo se utiliza el sitio, con el fin de mejorarlo.
Publicitarias	Permiten medir el desempeño de campañas y mostrar contenido relevante. Se activan únicamente con el consentimiento del usuario.

El usuario puede configurar su navegador para bloquear o eliminar las cookies. La desactivación de las cookies técnicas puede afectar el correcto funcionamiento de la tienda virtual.

15. Medidas de seguridad de la información

En cumplimiento del principio de seguridad, el Responsable adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales al tamaño de su operación, orientadas a proteger la información contra adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Entre ellas se incluyen: cifrado de las comunicaciones mediante certificado SSL/TLS, control de acceso a las plataformas mediante credenciales personales, delegación del procesamiento de pagos en pasarelas especializadas, copias de seguridad periódicas y compromisos de confidencialidad con quienes acceden a la información.

Ninguna medida de seguridad ofrece una garantía absoluta. En caso de presentarse un incidente de seguridad que comprometa datos personales, el Responsable adoptará las acciones correctivas necesarias e informará a los Titulares afectados y a la autoridad competente conforme a la normativa aplicable.

16. Vigencia de la política y de las bases de datos

La presente política rige a partir del 26 de agosto de 2026. Las bases de datos administradas por el Responsable permanecerán vigentes durante el término en que se mantenga la relación comercial con el Titular y, posteriormente, durante el tiempo que resulte necesario para atender obligaciones legales, contables, tributarias y de garantía, o para atender eventuales reclamaciones, momento a partir del cual serán suprimidas o anonimizadas.

16.1. Registro Nacional de Bases de Datos

Conforme al Decreto 1074 de 2015 y a las circulares expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, la obligación de inscribir las bases de datos en el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)** recae sobre sociedades y entidades sin ánimo de lucro que superen determinados umbrales de activos, así como sobre personas jurídicas de naturaleza pública. Dado que el Responsable ostenta la calidad de **persona natural comerciante**, dicha inscripción no le resulta exigible en la actualidad. El Responsable verificará periódicamente esta circunstancia y procederá al registro si en el futuro cambia su naturaleza jurídica o la normativa aplicable así lo dispone, sin que ello lo releve del cumplimiento íntegro de los demás deberes previstos en la Ley 1581 de 2012.

17. Modificaciones

El Responsable podrá modificar la presente política en cualquier momento para adecuarla a cambios normativos, jurisprudenciales, tecnológicos u operativos. Cualquier modificación sustancial será comunicada a los Titulares a través del sitio web o por los canales de contacto registrados, con una antelación razonable a su entrada en vigencia. La versión vigente estará siempre disponible en la tienda virtual, con indicación de su número de versión y fecha de actualización.

18. Autoridad de vigilancia

La **Superintendencia de Industria y Comercio**, a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la autoridad competente para vigilar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. El Titular podrá acudir a dicha entidad a través del sitio **www.sic.gov.co**, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable, conforme al numeral 10.3 de esta política.