POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD

Aplicable a los clientes de Sabores de Mi Tierra y los canales comerciales de Servicio Óptimo S.A.S.

Versión 1.1 | Fecha de emisión: 11 de noviembre de 2026

1. Identificación del responsable del tratamiento

Razón social	SERVICIO ÓPTIMO S.A.S.
NIT	900.297.909-9
Establecimiento comercial	Sabores de Mi Tierra
Dirección física	Calle 44 No. 14-89
Correo para consultas	Serviciooptimosas1@gmail.com
Teléfono	+57 312 204 7289
Responsable de atención de solicitudes	Carla Durán

2. Objeto y marco normativo

Esta política establece las condiciones para la recolección, uso, almacenamiento, circulación, consulta, actualización y supresión de datos personales de los clientes de SERVICIO ÓPTIMO S.A.S. Se fundamenta en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que los modifiquen o complementen. El tratamiento se limitará a finalidades legítimas e informadas y respetará los derechos de los titulares.

3. Alcance

Aplica a la atención presencial, telefónica, por correo electrónico, WhatsApp Business y otros canales comerciales habilitados para Sabores de Mi Tierra, así como a los sistemas que apoyan la gestión de solicitudes y pedidos. El restaurante no está destinado a recolectar historias clínicas, diagnósticos ni información asistencial de pacientes; se evitará solicitar datos sensibles innecesarios.

4. Categorías de información

Según la necesidad del servicio, podrán tratarse nombres y apellidos, teléfono, correo electrónico, dirección de entrega, información de pedidos, fecha y estado de las interacciones, mensajes y archivos enviados por los usuarios, y constancias de autorización o cancelación de comunicaciones comerciales. Los datos de identificación y facturación solo se solicitarán cuando sean necesarios por exigencias legales o para el proceso comercial. No se solicitarán datos completos de tarjetas de pago por chat.

5. Finalidades del tratamiento

- Atender solicitudes, gestionar pedidos y coordinar su preparación, despacho y entrega.
- Contactar al cliente para confirmar disponibilidad, cantidades, precios o condiciones de entrega.
- Gestionar facturación, consultas, peticiones, quejas, reclamos y obligaciones comerciales y legales.
- Conservar registros operativos indispensables para trazabilidad, seguridad y mejora del servicio.
- Brindar atención inicial automatizada y transferir conversaciones al personal autorizado.
- Enviar imágenes del menú diario, promociones y novedades únicamente a clientes que autoricen expresamente esa finalidad.

6. Uso de WhatsApp y herramientas automatizadas

La empresa podrá utilizar WhatsApp Business, la interfaz oficial de WhatsApp Business Platform (Cloud API) y herramientas de automatización para recibir mensajes, consultar menús vigentes, responder preguntas frecuentes, recoger datos básicos de solicitudes y transferir la conversación al personal encargado. La automatización no sustituye la confirmación humana del pedido, su facturación ni el despacho.

Para operar estos servicios podrán procesarse números telefónicos, contenido y metadatos de mensajes, fotografías compartidas, horarios de interacción, estados de entrega, identificadores y registros técnicos, en la medida estrictamente necesaria para brindar la atención y mantener la seguridad.

7. Autorización y comunicaciones comerciales

La empresa solicitará autorización previa, expresa e informada cuando corresponda y conservará evidencia verificable de su otorgamiento, con indicación de fecha, canal, finalidad y, cuando sea posible, versión del aviso comunicado al titular.

La autorización para recibir el menú diario y las promociones será independiente de la necesaria para atender pedidos. Haber escrito anteriormente al restaurante no constituye por sí solo consentimiento para recibir mensajes comerciales recurrentes.

El titular podrá retirar la autorización promocional en cualquier momento por los canales de contacto indicados, o escribiendo SALIR cuando esta opción se encuentre habilitada. La cancelación de mensajes promocionales no impide la atención de pedidos vigentes ni la conservación exigida legalmente.

8. Principios para el tratamiento

SERVICIO ÓPTIMO S.A.S. aplicará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, recogiendo únicamente los datos pertinentes para los propósitos informados.

9. Proveedores tecnológicos y circulación de información

Podrán intervenir proveedores tecnológicos de mensajería y alojamiento, incluidos servicios empresariales de Meta asociados con WhatsApp, sujetos a sus condiciones y acuerdos aplicables. SERVICIO ÓPTIMO S.A.S. adoptará las medidas contractuales, administrativas y técnicas exigibles para la transmisión y protección de datos.

Cuando el servicio implique tratamiento fuera de Colombia, se evaluarán las normas aplicables sobre transmisiones y transferencias internacionales. La empresa no comercializará sus bases de datos con terceros para finalidades comerciales independientes.

10. Seguridad y confidencialidad

Se adoptarán medidas administrativas, técnicas y organizacionales proporcionales al riesgo, como control de accesos, custodia de credenciales, trazabilidad de operaciones, protección de sistemas y procedimientos de atención de incidentes. El personal y los terceros que participen en el tratamiento deberán mantener la confidencialidad de la información.

11. Derechos de los titulares

Los titulares tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización cuando proceda; ser informados sobre el uso de la información; acceder gratuitamente a sus datos; solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión cuando sea legalmente procedente; y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, previo agotamiento del trámite ante el responsable cuando corresponda.

12. Atención de consultas y reclamos

Las solicitudes podrán presentarse al correo Serviciooptimosas1@gmail.com, dirigidas a Carla Durán, responsable de la atención de solicitudes relacionadas con datos personales. Deben indicar nombre del titular, descripción clara de la solicitud y medio para recibir respuesta; podrá solicitarse información razonable para verificar identidad y legitimación.

Consultas: se atenderán en un plazo máximo de diez (10) días hábiles desde su recepción. Si no fuere posible, se informará el motivo y una nueva fecha que no podrá exceder cinco (5) días hábiles adicionales.

Reclamos: se atenderán en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción completa. Si se requiere más tiempo, se informará la razón y se concederá una prórroga de hasta ocho (8) días hábiles adicionales. Si el reclamo está incompleto, se requerirá subsanación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes; transcurridos dos (2) meses sin respuesta, se entenderá desistido, conforme a la ley.

13. Conservación y supresión de datos

Los datos se conservarán mientras subsistan las finalidades autorizadas, una relación comercial o las obligaciones legales, contractuales, tributarias o de seguridad que justifiquen la conservación. Cuando dejen de ser necesarios y se cumplan los plazos aplicables, se eliminarán o anonimizarán según corresponda. Podrán conservarse las constancias de autorización y revocatoria para demostrar cumplimiento normativo.

Las bases de datos comerciales permanecerán vigentes mientras se desarrollen las actividades del restaurante, sujetas a revisiones y depuraciones periódicas, a las finalidades informadas y a las obligaciones legales aplicables.

14. Menores de edad y datos sensibles

No se solicitarán de manera ordinaria datos sensibles ni datos personales de niños, niñas o adolescentes para la suscripción comercial. En casos excepcionales se aplicarán las garantías y restricciones legales correspondientes, incluido el interés superior de los menores y el carácter facultativo del suministro de datos sensibles.

15. Actualizaciones de la política

SERVICIO ÓPTIMO S.A.S. podrá modificar esta política por razones legales, técnicas u operativas. Cuando se produzcan cambios sustanciales en las finalidades o en las condiciones del tratamiento, se informará a los titulares mediante medios eficaces, en los casos y plazos establecidos en la normativa vigente.

16. Vigencia y disponibilidad

Fecha de emisión de esta versión: 11 de noviembre de 2026. La política entrará en vigencia cuando sea aprobada por SERVICIO ÓPTIMO S.A.S. y puesta a disposición de los titulares por un canal público y accesible. La empresa mantendrá disponible su versión vigente para consulta.

Marco de referencia: Ley 1581 de 2012; Decreto 1074 de 2015 y política de WhatsApp Business aplicable.