

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cafelonga Group S.A.S

Vigente desde: 22 de marzo de 2026

1. Identificación del responsable del tratamiento

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, CAFELONGA GROUP S.A.S, en adelante "Cafelonga", identificada con NIT 901805502-1, domiciliada en Cl. 9 Sur #79C-56, Medellín, Colombia, correo electrónico info@cafelongagroup.com, teléfono 315-777-9584, actúa como Responsable del Tratamiento de los datos personales recolectados a través del sitio web y demás canales de atención.

2. Marco legal

La presente política se rige por:

- Ley Estatutaria 1581 de 2012 — Protección de Datos Personales
 - Decreto 1377 de 2013 — Reglamentación parcial de la Ley 1581
 - Decreto 886 de 2014 — Registro Nacional de Bases de Datos
 - Circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
-

3. Datos personales que recolectamos

Cafelonga puede recolectar los siguientes tipos de datos personales:

3.1 Datos de identificación

- Nombre completo
- Número de documento de identidad
- Correo electrónico
- Número de teléfono o celular

3.2 Datos de contacto y envío

- Dirección de domicilio o entrega
- Ciudad y departamento
- País

3.3 Datos de transacción

- Información de pedidos realizados
- Historial de compras
- Método de pago utilizado (sin almacenar datos de tarjetas)

3.4 Datos de navegación

- Dirección IP
 - Tipo de dispositivo y navegador
 - Páginas visitadas dentro del sitio web
-

4. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recolectados serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Procesar y gestionar pedidos de compra realizados a través del sitio web
 - Coordinar el despacho y entrega de productos
 - Enviar confirmaciones de compra, facturas y actualizaciones del estado del pedido
 - Atender solicitudes, preguntas, quejas y reclamos (PQRS)
 - Enviar comunicaciones comerciales, promociones y novedades de Cafelonga, cuando el titular haya dado su autorización expresa
 - Mejorar la experiencia de usuario en el sitio web
 - Cumplir obligaciones legales, contables y tributarias
 - Gestionar pedidos al por mayor y relaciones comerciales con distribuidores
-

5. Autorización del titular

De conformidad con el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, Cafelonga solicitará autorización previa, expresa e informada al titular de los datos antes de realizar cualquier tratamiento. Esta autorización se recoge mediante:

- Casilla de verificación en el formulario de contacto del sitio web
- Casilla de verificación durante el proceso de compra en línea
- Aceptación expresa al momento de registrarse como cliente

La autorización podrá ser revocada en cualquier momento por el titular sin que ello genere obligaciones adicionales para Cafelonga, salvo las derivadas de contratos ya formalizados.

6. Derechos de los titulares

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

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales
 - Solicitar prueba de la autorización otorgada
 - Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos personales
 - Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
 - Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, cuando no exista obligación legal o contractual que impida hacerlo
 - Acceder gratuitamente a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento
-

7. Procedimiento para ejercer derechos — consultas y reclamos

7.1 Consultas

El titular puede consultar sus datos enviando una solicitud al correo info@cafelongagroup.com indicando su nombre completo, número de documento y la información que desea consultar. Cafelonga responderá en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si no es posible atender la consulta en ese plazo, se informará al titular dentro de los mismos 10 días, indicando la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los 5 días hábiles adicionales.

7.2 Reclamos

El titular puede presentar un reclamo enviando al correo info@cafelongagroup.com: nombre completo, número de documento, descripción del reclamo, documentos de soporte (si aplica) y dirección o correo de respuesta. Cafelonga resolverá el reclamo en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si no es posible resolverlo en ese plazo, se informará al titular antes del vencimiento, indicando los motivos y la fecha de resolución, que no podrá superar los 8 días hábiles adicionales.

8. Transferencia y transmisión de datos

Cafelonga podrá compartir datos personales con terceros únicamente en los siguientes casos:

- Empresas de logística y transporte encargadas de la entrega de pedidos
- Pasarelas de pago para el procesamiento de transacciones en línea
- Proveedores de servicios tecnológicos (plataforma de e-commerce, correo electrónico)
- Autoridades competentes cuando exista obligación legal

En todos los casos, se exigirá a los terceros el cumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012.

9. Medidas de seguridad

Cafelonga adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Entre estas medidas se incluyen el uso de protocolos de seguridad en la transmisión de datos (HTTPS), acceso restringido a las bases de datos y capacitación del personal en protección de datos.

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

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 22 de marzo de 2026. Las bases de datos en las que se registran los datos personales de los titulares tendrán una vigencia igual al tiempo en que Cafelonga desarrolle su actividad comercial y cumpla las finalidades descritas en esta política, o hasta que el titular solicite su supresión y no exista obligación legal o contractual de conservarlos.

Cafelonga se reserva el derecho de actualizar esta política en cualquier momento. Los cambios serán publicados en el sitio web con al menos 10 días de anticipación a su entrada en vigencia.

11. Contacto del responsable del tratamiento

Para cualquier solicitud relacionada con el tratamiento de sus datos personales, puede comunicarse con Cafelonga Group S.A.S a través de:

- Correo electrónico: info@cafelongagroup.com
 - Teléfono: 315-777-9584
 - Dirección: Cl. 9 Sur #79C-56, Medellín, Colombia
 - Horario de atención: Lunes a domingo, 7:00 a.m. – 9:00 p.m.
-