



POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

En **Sinerk** protegemos tu información personal. Esta política explica cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos y protegemos tus datos personales, garantizando transparencia, confidencialidad y seguridad en cada interacción.



Documento oficial de Sinerk
Versión 1.0 • Julio 2026



www.sinerk.com



contacto@sinerk.com



+57 313 549 5258

ÍNDICE

1. Objetivo	3
2. Responsable del Tratamiento	4
3. Datos Personales que Recopilamos	5
4. Finalidad del Tratamiento de los Datos	6
5. Autorización del Titular	7
6. Derechos del Titular	8
7. Seguridad de la Información	9
8. Compartición de la Información	10
9. Conservación de los Datos	11
10. Uso de Menores de Edad	12
11. Consultas y Reclamos	13
12. Modificaciones de la Política	14
13. Legislación Aplicable	15
14. Vigencia	16



En Sinerk protegemos la privacidad y el tratamiento responsable de la información personal de nuestros clientes, proveedores y usuarios. Esta política explica cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos y protegemos los datos personales, garantizando transparencia, confidencialidad y el cumplimiento de la legislación colombiana vigente.

Gracias por confiar en **Sinerk**.

1. Objetivo

En Sinerk reconocemos la importancia de proteger la privacidad y la información personal de nuestros clientes, proveedores, colaboradores, visitantes y demás titulares de datos personales que interactúan con nuestros canales de atención y nuestra tienda virtual.

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales tiene como objetivo informar de manera clara y transparente cómo Sinerk recopila, almacena, utiliza, consulta, actualiza, comparte, protege y, cuando corresponda, elimina los datos personales suministrados por sus titulares, garantizando el cumplimiento de la legislación colombiana vigente en materia de protección de datos personales.

Asimismo, esta política establece los derechos de los titulares, las finalidades del tratamiento de la información, las medidas adoptadas para su protección y los procedimientos disponibles para ejercer los derechos reconocidos por la ley.

Cuando el tratamiento de los datos personales requiera autorización, esta será solicitada por Sinerk de conformidad con la legislación aplicable. Al otorgarla, o cuando el tratamiento se encuentre permitido por la ley, el titular acepta que sus datos sean tratados de acuerdo con lo establecido en la presente política.

2. Responsable del Tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales recopilados a través de los diferentes canales de atención y de la tienda virtual es:

Razón social: SINERK

NIT: 1085276215-1

Correo electrónico: contacto@sinerk.com

Teléfono: 313 5495258

Sitio web: www.sinerk.com

Como responsable del tratamiento, Sinerk garantiza que los datos personales serán tratados conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad establecidos en la legislación colombiana sobre protección de datos personales.

Los titulares de la información podrán ejercer sus derechos de consulta, actualización, rectificación, supresión y demás derechos reconocidos por la ley a través de los canales de contacto indicados en la presente política.

3. Datos Personales que Recopilamos

Sinerk recopila únicamente los datos personales necesarios para prestar sus servicios, atender la relación comercial y cumplir las obligaciones legales aplicables. La información podrá ser suministrada directamente por el titular o recopilada a través de la tienda virtual, formularios y demás canales autorizados.

Dependiendo de la relación con el titular, podremos recopilar:

Datos de identificación

- Nombre(s) y apellidos.
- Documento de identificación, cuando sea requerido.
- Razón social y NIT, cuando corresponda.

Datos de contacto

- Correo electrónico.
- Número telefónico o celular.
- Dirección de residencia, facturación o entrega.
- Ciudad y demás datos necesarios para la prestación del servicio.

Datos comerciales

- Historial de compras y pedidos.
- Productos consultados o adquiridos.
- Cotizaciones, garantías, cambios, devoluciones y solicitudes de servicio.
- Información de facturación y pagos, cuando resulte necesaria.

Datos de navegación

Durante la navegación por nuestro sitio web podrán recopilarse datos técnicos como:

- Dirección IP.
- Navegador y sistema operativo.
- Fecha y hora de acceso.
- Páginas visitadas y tiempo de permanencia.
- Cookies y tecnologías similares.
- Información técnica del dispositivo.

Todos los datos serán tratados únicamente para las finalidades descritas en esta Política de Privacidad y de conformidad con la legislación colombiana vigente.

4. Finalidad del Tratamiento de los Datos

Los datos personales podrán ser utilizados para:

- **Procesar compras realizadas en la tienda virtual.**
- **Registrar usuarios.**
- **Confirmar pedidos.**
- **Gestionar pagos.**
- **Emitir facturas.**
- **Coordinar envíos.**
- **Atender solicitudes, consultas y reclamos.**
- **Gestionar garantías.**
- **Informar el estado de los pedidos.**
- **Brindar soporte técnico.**
- **Enviar información relacionada con productos adquiridos.**
- **Cumplir obligaciones legales y tributarias.**
- **Mejorar nuestros servicios.**
- **Realizar análisis estadísticos internos.**
- **Prevenir fraudes y actividades ilícitas.**
- **Garantizar la seguridad del sitio web.**

Cuando exista autorización previa del titular, también podremos utilizar los datos para:

- **Enviar promociones.**
- **Informar descuentos.**
- **Lanzamiento de nuevos productos.**
- **Campañas comerciales.**
- **Encuestas de satisfacción.**

El usuario podrá solicitar en cualquier momento dejar de recibir información comercial.

5. Autorización del Titular

El tratamiento de los datos personales por parte de Sinerk se realizará con la autorización previa, expresa e informada del titular, cuando esta sea requerida por la legislación colombiana vigente.

La autorización podrá otorgarse mediante formularios físicos o electrónicos, registros en el sitio web, procesos de compra, solicitudes de cotización, comunicaciones por correo electrónico, mensajes a través de canales digitales, aceptación de casillas de verificación (checkboxes) o por cualquier otro medio que permita evidenciar de manera razonable la voluntad del titular.

Al proporcionar voluntariamente sus datos personales y otorgar la correspondiente autorización, el titular acepta que Sinerk trate su información de conformidad con las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.

Cuando la legislación aplicable lo exija, Sinerk conservará la evidencia de la autorización otorgada por el titular y la pondrá a disposición de las autoridades competentes cuando sea requerida.

En los casos en que la ley permita el tratamiento de datos personales sin autorización del titular, Sinerk actuará de conformidad con las disposiciones legales aplicables y respetará en todo momento los derechos y garantías reconocidos por la normativa vigente.

6. Derechos del Titular

De conformidad con la legislación colombiana sobre protección de datos personales, el titular de la información tiene derecho a:

- **Conocer, acceder y consultar los datos personales que reposen en las bases de datos de Sinerk.**
- **Solicitar la actualización, corrección o rectificación de sus datos cuando sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error o su tratamiento no se encuentre autorizado.**
- **Solicitar la supresión de sus datos personales cuando ello sea legalmente procedente y no exista un deber legal o contractual que obligue a Sinerk a conservarlos.**
- **Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, cuando sea procedente de conformidad con la legislación vigente.**
- **Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, salvo en los casos en que la ley no la exija.**
- **Presentar consultas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales y obtener respuesta dentro de los plazos establecidos por la legislación aplicable.**
- **Presentar reclamos cuando considere que la información está siendo tratada en contravención de la normativa vigente.**
- **Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) cuando considere que se ha vulnerado su derecho a la protección de datos personales, una vez haya agotado, cuando sea procedente, el trámite de consulta o reclamo ante Sinerk.**

Estos derechos podrán ejercerse a través de los canales de atención dispuestos por Sinerk, conforme al procedimiento establecido en la presente Política de Privacidad y a la legislación colombiana vigente.

7. Seguridad de la Información

En Sinerk implementamos medidas técnicas, administrativas, organizacionales y de seguridad orientadas a proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, la pérdida, alteración, divulgación, destrucción, uso indebido o cualquier otro tratamiento no autorizado.

Estas medidas son adoptadas teniendo en cuenta la naturaleza de la información tratada, los riesgos asociados a su tratamiento y las buenas prácticas aplicables en materia de seguridad de la información.

Asimismo, Sinerk procura que el acceso a los datos personales esté limitado únicamente al personal, proveedores o terceros autorizados que requieran dicha información para el cumplimiento de sus funciones y que se encuentren sujetos a los deberes de confidencialidad y a las obligaciones legales correspondientes.

Si bien Sinerk adopta medidas razonables para proteger la información personal, ningún sistema informático, red de comunicaciones o método de transmisión electrónica puede garantizar una seguridad absoluta. En consecuencia, no es posible eliminar por completo el riesgo de incidentes de seguridad ocasionados por factores externos, actos de terceros o eventos fuera del control razonable de la empresa.

No obstante, en caso de identificarse un incidente de seguridad que comprometa la información personal, Sinerk actuará de conformidad con la legislación colombiana vigente y adoptará las medidas que resulten pertinentes para mitigar sus efectos y atender la situación.

8. Compartición de la Información

Sinerk no vende, alquila, comercializa ni cede los datos personales de sus clientes a terceros con fines comerciales.

No obstante, para el adecuado desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de las finalidades descritas en la presente Política de Privacidad, la información podrá ser compartida con terceros cuando resulte necesario, entre ellos:

- **Empresas transportadoras encargadas de la entrega de los productos.**
- **Pasarelas de pago y entidades financieras que intervengan en el procesamiento de las transacciones.**
- **Proveedores de servicios tecnológicos, alojamiento web, almacenamiento en la nube, soporte técnico y demás servicios necesarios para la operación de la plataforma.**
- **Proveedores de facturación electrónica y servicios contables o tributarios, cuando corresponda.**
- **Autoridades administrativas, judiciales o de control que lo requieran en ejercicio de sus funciones legales.**
- **Cualquier otro tercero cuando exista una obligación legal, contractual o una autorización válida otorgada por el titular de la información.**

Sinerk procurará que los terceros con quienes comparta información personal adopten medidas técnicas, administrativas y organizacionales adecuadas para proteger los datos personales y los traten de conformidad con la legislación colombiana aplicable y las finalidades para las cuales fueron suministrados.

En ningún caso la información personal será compartida para fines distintos a los autorizados por el titular o permitidos por la legislación vigente.

9. Conservación de los Datos

Sinerk conservará los datos personales únicamente durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades para las cuales fueron recopilados, prestar los servicios solicitados, atender las relaciones comerciales con los titulares y dar cumplimiento a las obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias o administrativas que resulten aplicables.

Cuando la finalidad para la cual fueron recopilados los datos haya sido cumplida y no exista una obligación legal o contractual que exija su conservación, Sinerk procederá a su eliminación, anonimización o tratamiento de acuerdo con los procedimientos internos y la legislación vigente.

Durante el período de conservación, Sinerk continuará aplicando las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias para proteger la información contra accesos no autorizados, pérdida, alteración, divulgación o cualquier tratamiento indebido.

10. Uso de Menores de Edad

El sitio web de Sinerk está dirigido al público en general y no tiene como finalidad recopilar de manera intencional datos personales de niños, niñas o adolescentes.

Cuando la legislación colombiana exija la autorización de los padres, representantes legales o de quien ejerza la patria potestad para el tratamiento de datos personales de menores de edad, Sinerk solicitará dicha autorización antes de realizar el tratamiento correspondiente.

Si Sinerk identifica que ha recopilado datos personales de un menor de edad sin la autorización requerida o en contravención de la legislación aplicable, adoptará las medidas necesarias para suspender el tratamiento y proceder a su eliminación o regularización, según corresponda.

Los padres, representantes legales o cualquier persona que considere que un menor ha suministrado información personal sin la autorización correspondiente podrá comunicarse con Sinerk a través de los canales oficiales de atención para solicitar la revisión del caso y, cuando proceda, la eliminación de dicha información.

11. Consultas y Reclamos

Los titulares de los datos personales podrán ejercer sus derechos y presentar consultas, solicitudes o reclamos relacionados con el tratamiento de su información personal a través de los canales oficiales de atención dispuestos por Sinerk.

Entre otras, podrán solicitar:

- **Consultar los datos personales que reposen en las bases de datos de Sinerk.**
- **Actualizar o corregir información inexacta, incompleta o desactualizada.**
- **Solicitar la supresión de sus datos personales, cuando legalmente proceda.**
- **Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, cuando sea procedente.**
- **Presentar consultas o reclamos relacionados con el tratamiento de su información personal.**
-

Las solicitudes deberán contener la información necesaria para identificar al titular y permitir su adecuada atención. En caso de ser necesario, Sinerk podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del solicitante y proteger la confidencialidad de los datos personales.

Las consultas y reclamos serán atendidos dentro de los plazos y conforme a los procedimientos establecidos por la legislación colombiana vigente en materia de protección de datos personales.

Si el titular considera que su solicitud no ha sido atendida de conformidad con la normativa aplicable, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), una vez haya agotado, cuando corresponda, el trámite de consulta o reclamo ante Sinerk.

12. Modificaciones de la Política

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales entrará en vigor a partir de la fecha de su publicación en los canales oficiales de Sinerk y permanecerá vigente hasta que sea modificada, actualizada o sustituida.

Sinerk podrá revisar, actualizar o modificar esta política cuando resulte necesario para dar cumplimiento a cambios en la legislación colombiana, a mejoras en sus procesos internos, a la incorporación de nuevos servicios o tecnologías, o por cualquier otra circunstancia legal, técnica, operativa o administrativa que lo requiera.

Las modificaciones serán publicadas oportunamente en los canales oficiales de Sinerk y entrarán en vigor desde la fecha de su publicación, salvo que expresamente se indique una fecha diferente.

Las actualizaciones de la presente política no afectarán los tratamientos de datos personales realizados con anterioridad, los cuales continuarán rigiéndose por las condiciones y autorizaciones vigentes al momento de su recolección, sin perjuicio de las obligaciones legales que resulten aplicables.

Se recomienda a los titulares consultar periódicamente esta Política de Privacidad para conocer su versión más reciente y mantenerse informados sobre la forma en que Sinerk protege y trata su información personal.

13. Legislación Aplicable

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales se regirá e interpretará de conformidad con la legislación vigente de la República de Colombia.

En todo aquello que no se encuentre expresamente regulado en esta política, serán aplicables las disposiciones contenidas en la normativa colombiana sobre protección de datos personales, incluyendo, entre otras:

- **Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.**
- **Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, y sus disposiciones relacionadas con la protección de datos personales.**
- **Ley 1266 de 2008, cuando resulte aplicable al tratamiento de información financiera, crediticia, comercial, de servicios o proveniente de terceros países.**
- **Las demás normas que modifiquen, complementen, reglamenten o sustituyan la legislación vigente en materia de protección de datos personales en Colombia.**

Cualquier controversia relacionada con el tratamiento de datos personales será resuelta conforme a la legislación colombiana y por las autoridades competentes, sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) como autoridad nacional de protección de datos personales, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la ley.

14. Vigencia

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales entra en vigor a partir de la fecha de su publicación en los canales oficiales de Sinerk y permanecerá vigente hasta que sea modificada, actualizada o sustituida por una nueva versión.

Las modificaciones que se realicen serán publicadas oportunamente por Sinerk, indicando la fecha de su entrada en vigor cuando corresponda. A partir de ese momento, la nueva versión reemplazará la anterior para todos los tratamientos de datos personales que se realicen con posterioridad, sin perjuicio de las obligaciones legales y de las autorizaciones previamente otorgadas por los titulares.