



DOCUMENTO LEGAL

Política de Tratamiento de Datos Personales

Cómo Negos recolecta, usa y protege la información de compradores, vendedores y visitantes, y cómo ejercer tus derechos de hábeas data.

PLATAFORMA

Negos · Tu negocio en línea

VERSIÓN

1.0

VIGENTE DESDE

Septiembre de 2026

Contenido

1.	Responsable del tratamiento	10.	Deberes de Negos
2.	Marco normativo	11.	Procedimiento para consultas y reclamos
3.	Objetivo y alcance	12.	Revocatoria de la autorización y eliminación de la cuenta
4.	Definiciones	13.	Transmisión y transferencia de datos
5.	Principios	14.	Seguridad de la información
6.	Datos que recolectamos	15.	Cookies y aplicación móvil
7.	Finalidades del tratamiento	16.	Conservación de los datos
8.	Datos sensibles y de menores de edad	17.	Vigencia, modificaciones y aceptación
9.	Derechos de los Titulares		

1 Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento de los datos personales recolectados a través de la plataforma de comercio electrónico **Negos** (en adelante, “Negos”, “la Plataforma” o “el Responsable”), en sus versiones web y móvil, es **Negos**.

Los Titulares pueden comunicarse con el Responsable para cualquier asunto relacionado con sus datos personales a través de los canales oficiales publicados en la Plataforma: la sección **Contacto**, el **Centro de ayuda** y el módulo de **PQRD** (peticiones, quejas, reclamos y denuncias), además de las opciones de configuración de la cuenta.

2 Marco normativo

Esta Política se expide en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014 (compilados en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015), la Ley 1266 de 2008 en lo que resulte aplicable, y las demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, así como las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3 Objetivo y alcance

Esta Política establece los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales tratados por Negos, y los mecanismos con que cuentan los Titulares para conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos o revocar su autorización.

Aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales tratados por Negos, relacionados con compradores, vendedores, visitantes de la Plataforma, aliados, proveedores y demás personas que interactúen con ella.

Cada Vendedor es responsable independiente del tratamiento de los datos de sus clientes que obtenga para gestionar sus pedidos, y debe tratarlos conforme a la Ley 1581 de 2012 y solo para las finalidades de la compra.

4 Definiciones

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 en la que se le informa sobre la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento.

Base de datos

Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento, en archivos físicos o electrónicos.

Dato personal

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público

Dato que no es semiprivado, privado ni sensible, como los relativos al estado civil, la profesión u oficio o la calidad de comerciante.

Dato sensible

Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, los datos de salud, de la vida sexual y los datos biométricos.

Encargado del tratamiento

Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.

Responsable del tratamiento

Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Titular

Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Tratamiento

Cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia

Envío de datos personales a un receptor que, a su vez, es responsable del tratamiento, dentro o fuera del país.

Transmisión

Comunicación de datos personales a un Encargado, dentro o fuera del país, para que realice un tratamiento por cuenta del Responsable.

5 Principios

Negos aplica en todo tratamiento los principios previstos en la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** el tratamiento se sujeta a la ley y demás disposiciones aplicables.
- **Finalidad:** obedece a una finalidad legítima, informada al Titular.
- **Libertad:** solo se ejerce con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular.
- **Veracidad o calidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- **Transparencia:** el Titular puede obtener en cualquier momento información sobre la existencia de sus datos.
- **Acceso y circulación restringida:** los datos solo son accesibles por el Titular y por personas autorizadas.
- **Seguridad:** se aplican medidas técnicas, humanas y administrativas para evitar su adulteración, pérdida o uso no autorizado.
- **Confidencialidad:** quienes intervienen en el tratamiento deben guardar reserva, incluso después de terminada su relación.
- **Necesidad y temporalidad:** se tratan solo los datos necesarios y durante el tiempo requerido para la finalidad.

6 Datos que recolectamos

Tipo de Titular	Datos personales
Compradores	Nombre, documento de identidad, correo electrónico, teléfono, direcciones de envío y facturación, historial de pedidos, listas de deseos, preferencias e intereses de compra, preguntas, calificaciones y reseñas, y método de pago seleccionado (sin almacenar los datos completos de tarjetas).

Tipo de Titular	Datos personales
Vendedores	Nombre o razón social, documento de identidad o NIT, RUT, datos del representante legal, datos de contacto y ubicación del negocio, documentos de soporte de la tienda, información de productos y servicios, información bancaria para la dispersión de pagos, datos de facturación y de la suscripción contratada.
Visitantes y usuarios en general	Dirección IP, tipo de dispositivo y navegador, identificadores de sesión, cookies, páginas visitadas, búsquedas y registros de actividad con fines de seguridad, auditoría y mejora del servicio.
Comunicaciones	Mensajes enviados por los canales de soporte, PQRD, chatbot o WhatsApp, y respuestas a encuestas de satisfacción.

Los datos se obtienen directamente del Titular al registrarse, comprar, configurar su tienda o contactar a soporte; de forma automática mediante el uso de la Plataforma; o de los proveedores de pago en relación con las transacciones.

7 Finalidades del tratamiento

Negos tratará los datos personales para las siguientes finalidades:

1. Crear, verificar, administrar y proteger las cuentas de usuario y autenticar su acceso.
2. Habilitar, configurar y mantener las tiendas virtuales de los Vendedores y mostrar sus productos y servicios en la vitrina.
3. Gestionar pedidos, pagos, facturación, envíos, seguimiento, devoluciones y garantías, compartiendo con el Vendedor y con los proveedores involucrados solo la información necesaria.
4. Gestionar la suscripción de los Vendedores, sus cobros, renovaciones, suspensiones y reactivaciones.
5. Facilitar la comunicación entre compradores y vendedores mediante preguntas y respuestas, reseñas, chatbot, WhatsApp y notificaciones.
6. Enviar comunicaciones transaccionales y de servicio (confirmaciones, estados de pedido, alertas de seguridad, cambios en términos o políticas).
7. Enviar, previa autorización, información comercial, ofertas, promociones y novedades de Negos y de las tiendas, por correo electrónico, WhatsApp, mensajes de texto o notificaciones. El Titular podrá oponerse en cualquier momento.
8. Personalizar la experiencia, recomendar productos y generar reportes, estadísticas y analítica de mercado, preferiblemente con información agregada o anonimizada.
9. Operar las herramientas de inteligencia artificial de la Plataforma para apoyar la creación de contenido y la atención de usuarios.
10. Atender peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de soporte.

11. Prevenir y detectar fraudes, suplantaciones, lavado de activos y usos indebidos, y garantizar la seguridad de la Plataforma.
12. Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y requerimientos de autoridades competentes.

8 Datos sensibles y de menores de edad

Negos no solicita datos sensibles para el uso ordinario de la Plataforma. Si en algún caso fuera necesario tratarlos, se informará al Titular que **no está obligado a suministrarlos** ni a autorizar su tratamiento, se le indicarán las finalidades específicas y se obtendrá su autorización expresa.

La Plataforma está dirigida a personas mayores de edad. Negos no recolecta de manera intencional datos de niños, niñas o adolescentes. Si se detecta que se han suministrado datos de menores sin la autorización de sus representantes legales, estos serán suprimidos. En todo caso se respetará el interés superior de los menores y la prevalencia de sus derechos fundamentales.

9 Derechos de los Titulares

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los Titulares tienen derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Negos, incluidos los datos parciales, inexactos, incompletos o que induzcan a error.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando no sea requerida por la ley.
- c. Ser informados, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la normativa de protección de datos, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante Negos.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales, siempre que no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- f. Acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de tratamiento.

Estos derechos pueden ser ejercidos por el Titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, o por estipulación a favor de otro, acreditando la calidad correspondiente.

10 Deberes de Negos

Como Responsable del tratamiento, Negos se compromete a: garantizar al Titular el ejercicio de su derecho de hábeas data; conservar prueba de la autorización; informar la finalidad de la recolección; conservar la información bajo condiciones de seguridad; mantenerla actualizada y rectificarla cuando sea incorrecta; tramitar las consultas y reclamos en los términos de ley; exigir a los Encargados el cumplimiento de las condiciones de

seguridad y privacidad; e informar a la Superintendencia de Industria y Comercio las violaciones a los códigos de seguridad cuando existan riesgos en la administración de la información.

11 Procedimiento para consultas y reclamos

Las solicitudes se presentan por los canales oficiales de la Plataforma (sección **Contacto** o módulo de **PQRD**), indicando: nombre completo y documento de identidad del Titular, descripción clara de la solicitud, dirección o correo electrónico para la respuesta y, si aplica, los documentos de soporte.

Tipo de solicitud	Plazo de respuesta
Consultas	Máximo diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Si no es posible atenderla en ese término, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.
Reclamos (corrección, actualización, supresión o presunto incumplimiento)	Máximo quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo. Si no es posible atenderlo en ese término, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.
Reclamos incompletos	Se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido.

Mientras se tramita un reclamo, se incluirá en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo, hasta que sea decidido.

12 Revocatoria de la autorización y eliminación de la cuenta

El Titular puede revocar en cualquier momento, total o parcialmente, la autorización otorgada, o solicitar la supresión de sus datos, mediante la presentación de un reclamo. La revocatoria puede referirse a la totalidad de las finalidades o solo a algunas (por ejemplo, el envío de publicidad).

Los Usuarios también pueden solicitar la eliminación de su cuenta desde la configuración de su perfil o por los canales oficiales. La supresión no procederá, o será parcial, cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información (por ejemplo, registros contables, tributarios o de transacciones), caso en el cual se conservará solo lo necesario y por el tiempo exigido.

13 Transmisión y transferencia de datos

Para prestar el servicio, Negos podrá transmitir datos personales a proveedores que actúan como Encargados del tratamiento, bajo acuerdos que les exigen confidencialidad, seguridad y uso exclusivo para las finalidades

aquí descritas. Entre ellos se encuentran:

- Proveedores de infraestructura en la nube, alojamiento, autenticación y almacenamiento de archivos.
- Pasarelas de pago y entidades financieras que procesan las transacciones.
- Proveedores de mensajería por correo electrónico, WhatsApp y mensajes de texto.
- Proveedores de herramientas de inteligencia artificial y analítica.

Algunos de estos proveedores pueden estar ubicados o almacenar información fuera de Colombia. Las transferencias internacionales se realizarán a países con niveles adecuados de protección o bajo las excepciones y garantías previstas en la Ley 1581 de 2012. Con la aceptación de esta Política, el Titular autoriza de manera expresa dichas transmisiones y transferencias.

Así mismo, los datos del Comprador necesarios para completar una compra (nombre, contacto y dirección de entrega) se comparten con el Vendedor correspondiente. Negos también podrá entregar datos a autoridades que los soliciten en ejercicio de sus funciones legales.

Negos no vende, alquila ni comercializa datos personales a terceros con fines publicitarios.

14 Seguridad de la información

Negos implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales, entre ellas: cifrado de las comunicaciones mediante HTTPS/TLS, autenticación segura basada en tokens, control de accesos por roles, registro y auditoría de actividad, copias de respaldo y buenas prácticas de ciberseguridad. Ningún sistema es completamente infalible; en caso de un incidente de seguridad, Negos actuará conforme a la ley e informará a las autoridades y a los Titulares cuando corresponda.

15 Cookies y aplicación móvil

La Plataforma utiliza cookies estrictamente necesarias (sesión, autenticación, carrito de compras y preferencias) y, cuando corresponda, cookies analíticas para entender el uso del servicio y mejorarlo. El Titular puede configurar su navegador para restringirlas, aunque bloquear las estrictamente necesarias puede afectar el funcionamiento de la Plataforma.

La aplicación móvil de Negos puede solicitar permisos de notificaciones, conexión a internet y función de compartir. No accede a contactos, ubicación, micrófono, cámara ni archivos del dispositivo sin autorización previa del usuario.

16 Conservación de los datos

Los datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y mientras el Titular mantenga una relación activa con Negos. Posteriormente, podrán conservarse por el término exigido por normas legales, contables, tributarias o para la atención de reclamaciones. Cumplidos estos plazos, los datos serán eliminados o anonimizados de forma segura.

17 Vigencia, modificaciones y aceptación

Esta Política rige a partir de su publicación y permanecerá vigente mientras Negos realice tratamiento de datos personales. Cualquier cambio sustancial se comunicará oportunamente a los Titulares a través de la Plataforma o del correo electrónico registrado, con al menos diez (10) días de antelación a su entrada en vigencia.

Al registrarse o usar la Plataforma, el Titular manifiesta que conoce esta Política y otorga su autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de sus datos personales conforme a lo aquí descrito, sin perjuicio de su derecho a revocarla en cualquier momento.



Negos · Tu negocio en línea

Última actualización: Septiembre de 2026