

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CSM ALIMENTOS S.A.S.

NIT: 901.683.543

Última actualización: 1 de agosto de 2026

Con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, y toda norma posterior que las modifique o complemente, la sociedad CSM ALIMENTOS S.A.S., identificada con NIT. 901.683.543, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales (en adelante La Política).

1. DEFINICIONES

Para la implementación de la Política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta.
- **Compañía o Empresa:** Se refiere a la sociedad CSM ALIMENTOS S.A.S.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, entre otros.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia o en el exterior, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

2. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por CSM ALIMENTOS S.A.S.

3. ALCANCE

La Política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de CSM ALIMENTOS S.A.S., quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

4. OBLIGACIONES

La Política es de obligatorio y estricto cumplimiento para CSM ALIMENTOS S.A.S. y todos sus empleados.

5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

CSM ALIMENTOS S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT. 901.683.543, cuyo correo electrónico de contacto es hello@balu.pet.

6. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

CSM ALIMENTOS S.A.S. realizará el almacenamiento, uso, procesamiento, circulación, y en general el tratamiento a la información personal con las siguientes finalidades:

6.1. Respeto de los datos de clientes y consumidores:

- Proveer servicios y/o productos requeridos por nuestros clientes y/o anunciados a ellos.
- Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no, con el contratado o adquirido por el Titular.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el Titular.
- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.
- Informar sobre cambios en productos o servicios.
- Evaluar la calidad de los productos o servicios.
- Desarrollar actividades publicitarias, de mercadeo o promocionales.
- Realizar estudios internos sobre el cumplimiento de las relaciones comerciales y estudios de mercado a todo nivel.
- Permitir la participación de los titulares de información en programas de lealtad con beneficios, actividades de mercadeo y promocionales (sorteos).

- Contactar al titular por vía telefónica (a través de llamadas y/o mensajes de texto como SMS y/o MMS), correo físico o electrónico, o medios digitales (como aplicaciones de mensajería instantánea y redes sociales, tales como Facebook, Instagram y WhatsApp, etc.) para: (i) enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario; (ii) realizar encuestas de satisfacción; (iii) enviar información sobre los productos o servicios requeridos y su estado; y (iv) en general para todas las finalidades establecidas en estas políticas.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual CSM ALIMENTOS S.A.S. tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de las mismas.
- Transferir y/o transmitir los datos personales recolectados con terceros que tengan la calidad de aliados comerciales y/o de negocio para puedan ofrecer productos y/o servicios que permitan mejorar la oferta de valor destinada a los clientes de CSM ALIMENTOS S.A.S., de acuerdo con las finalidades establecidas en esta política.
- Enviar información de medios de pago electrónicos a plataformas de pago digitales para procesar pagos y compras.
- Facilitar la identificación y prestar una experiencia de servicio completa, por ejemplo, utilizando cookies.
- Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de clientes.
- Verificar antecedentes comerciales y de reputación de los clientes.
- Gestionar actividades de comunicación y fidelización de clientes, así como la atención oportuna de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Responder requerimientos legales de entidades administrativas y judiciales.
- Consultar información del titular en centrales de riesgo.
- Consultar o recibir información, vía contratos transmisión o transferencia, que se encuentra contenida en bases de datos de terceros para completar o actualizar los datos personales de los titulares.
- Calcular la ración diaria y recomendar recetas a partir de la información que el titular declara sobre su mascota, como nombre, raza, edad, sexo, peso, condición corporal, nivel de actividad, hábitos alimenticios, condiciones de salud declaradas y restricciones alimentarias.
- Permitir que el equipo veterinario de la compañía revise esa información cuando el titular reporte una condición de salud o una restricción, con el fin de orientarlo antes de una compra.
- Conservar el historial de recomendaciones y pedidos asociados al titular para dar continuidad al servicio y ajustar futuras recomendaciones.

Datos de la mascota:

Para prestar el servicio del calculador, CSM ALIMENTOS S.A.S. puede recoger el nombre, raza, sexo, edad, peso, condición corporal, nivel de actividad, estado de esterilización, alimentación y marca actuales, hábitos o preferencias al comer, condición de salud declarada y necesidad de dieta de prescripción veterinaria de la mascota. Aunque la mascota no es titular de datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, esta información forma parte del perfil asociado a su responsable o cuidador y se utiliza para calcular requerimientos calóricos, estimar raciones, filtrar recetas y presentar recomendaciones. Cuando se declare una condición de salud o una dieta de prescripción veterinaria, esa información será revisada únicamente por el equipo veterinario de la compañía para orientar al titular antes de una compra. El calculador no sustituye una consulta, diagnóstico, tratamiento ni prescripción veterinaria.

6.2. Respetto de los datos de proveedores de bienes y servicios:

- Obtener servicios y bienes.
- Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa de proveedores.
- Verificar antecedentes comerciales, de reputación y eventuales riesgos financieros, y de relacionamientos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Formalizar el relacionamiento contractual con el proveedor.
- En general todas aquellas necesarias para la materialización y gestión de la relación contractual de la empresa con el titular y de futuras relaciones contractuales.

6.3. Respetto de los datos relacionados con la seguridad y ética corporativa:

- Gestionar la seguridad de los datos y proteger la integridad de la información.
- Realizar el control de acceso a los sistemas informáticos y plataformas digitales.
- Verificar, controlar y monitorear el desarrollo de los procesos y actividades conforme a los lineamientos y objetivos corporativos y en función del control y aseguramiento de calidad.
- Gestionar el desarrollo de acciones o actuaciones jurisdiccionales, disciplinarias, administrativas o extraprocesales.

Parágrafo: El tratamiento que realizará CSM ALIMENTOS S.A.S. con la información personal consistirá en la recolección, almacenamiento, uso, y circulación de los datos para las finalidades arriba enumeradas. Además, podrá transmitir dichos datos a terceros en Colombia o en el extranjero para que realicen tratamiento de estos por cuenta de CSM ALIMENTOS S.A.S. para el desarrollo de las finalidades arriba enunciadas. También podrá enviar los datos a empresas matrices, subsidiarias, o vinculadas de CSM ALIMENTOS S.A.S., en Colombia y en el extranjero, o con aliados comerciales para que traten la información con las mismas finalidades para las cuales fueron recolectadas.

Para desarrollar estas actividades, podrán actuar como encargados del tratamiento, según corresponda: (i) los proveedores de pasarela y procesamiento de pagos, respecto de la información necesaria para procesar transacciones y administrar el medio de pago; (ii) los proveedores de hosting, infraestructura tecnológica y almacenamiento en la nube, respecto de la información alojada o procesada en sus servicios; y (iii) los proveedores de mensajería y comunicaciones, respecto de los datos necesarios para enviar mensajes, notificaciones y atender solicitudes. Estos encargados deberán tratar la información por cuenta de CSM ALIMENTOS S.A.S., conforme a las finalidades autorizadas y a las obligaciones contractuales y legales aplicables.

Conservación de la información:

CSM ALIMENTOS S.A.S. conservará los datos personales durante la relación comercial o de servicio y, después de su terminación, durante el tiempo necesario para cumplir obligaciones legales, contables, fiscales, contractuales, de protección al consumidor y de atención o defensa de reclamaciones. Cumplidas esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservación, los datos serán suprimidos o anonimizados.

Cuando una persona inicia el calculador, el borrador almacenado localmente en su navegador caduca a los treinta (30) días. Si la persona completa o utiliza el calculador, sus datos se guardan en los sistemas de Balú, pero nunca realiza una compra, la información se conservará durante doce (12) meses contados desde la última interacción. Cumplido ese plazo, los datos deberán suprimirse o anonimizarse, salvo que el titular renueve su autorización, vuelva a interactuar con Balú o exista una obligación legal que justifique conservarlos.

7. USO DE COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

Las cookies son pequeños archivos que un sitio web almacena o consulta en el navegador o dispositivo del usuario. Balú también utiliza tecnologías similares, como identificadores, etiquetas y almacenamiento local del navegador.

El sitio utiliza las siguientes categorías:

- Cookies y tecnologías estrictamente necesarias: permiten cargar y proteger el sitio, mantener la sesión, operar el carrito, aceptar y procesar una orden, recordar el contenido del carrito y habilitar funciones básicas del comercio electrónico.
- Tecnologías funcionales: permiten recordar preferencias y conservar temporalmente el progreso del calculador. El borrador local del calculador caduca a los treinta (30) días.
- Tecnologías de medición y analítica: permiten conocer páginas visitadas, eventos de navegación, interacciones, errores y rendimiento del sitio, con el fin de entender el uso del servicio y mejorarlo.
- Tecnologías de publicidad y atribución: permiten medir campañas, identificar la fuente por la que una persona llegó al sitio y evaluar acciones relacionadas con anuncios y conversiones.

Estas tecnologías pueden tratar información como la dirección IP, identificadores del dispositivo o navegador, tipo de dispositivo, páginas visitadas, fecha y hora de acceso, fuente de navegación, eventos de interacción y datos relacionados con una compra o conversión. Balú no utiliza esta información para acceder al contenido privado del dispositivo.

Al ingresar al sitio se presenta un aviso de cookies. Al seleccionar la opción "Patita arriba", el titular expresa su aceptación del uso informado de cookies y tecnologías similares. El titular también puede bloquear o eliminar cookies desde la configuración de su navegador. La desactivación de cookies estrictamente necesarias puede impedir el funcionamiento del carrito, la aceptación de órdenes o algunas funciones del calculador y del sitio.

8. DATOS Y DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Conforme con la normativa de protección de datos personales, la información personal de los niños, niñas y adolescentes se encuentra sujeta a una especial protección por parte de CSM ALIMENTOS S.A.S. Esta información podrá ser tratada en el desarrollo de actividades sociales, promocionales y de beneficios a los hijos de los colaboradores. La autorización del tratamiento debe ser otorgada previamente por el representante legal del menor, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado conforme a la razonable determinación de su nivel de madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

El tratamiento de este tipo especial de datos está supeditado al cumplimiento de las condiciones fijadas por la normativa de protección de datos personales, como las siguientes:

- (i) Asegurar que el tratamiento respete el interés superior, los derechos prevalentes y los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes.
- (ii) Tratar exclusivamente datos que sean de naturaleza pública o que si se tratan datos privados o semiprivados se haga en los términos de la sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.
- (iii) Informar al menor y a su representante legal sobre los términos y condiciones de la respectiva actividad.

Para efectos de la autorización, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá darla garantizando que en la medida de lo posible se escuchará al menor y su opinión será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

9. DATOS Y DERECHOS DE TITULARES RESPECTO DEL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Los datos sensibles serán recolectados y tratados para las finalidades listadas en esta política. CSM ALIMENTOS S.A.S. se compromete a proteger la privacidad durante el procesamiento de sus datos personales identificables y sensibles. Cuando los titulares de la información autoricen de manera expresa el uso de datos sensibles, CSM ALIMENTOS S.A.S. hará uso de estos con especial cuidado y de conformidad con las reglas establecidas en la legislación de protección de datos y sus decretos reglamentarios.

Frente a eventos de recolección de datos sensibles siempre se procederá garantizando al menos las siguientes acciones:

- (i) Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- (ii) Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.
- (iii) Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

- (i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.

11. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El Área de servicio al cliente de CSM ALIMENTOS S.A.S. es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

A. Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de CSM ALIMENTOS S.A.S., quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

- (i) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- (ii) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados.
- (iii) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- (iv) En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento el primer plazo.
- (v) Las peticiones, consultas podrán formularse al correo hello@balu.pet o al teléfono 3054447946.

B. Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política de tratamiento, podrán presentar un reclamo ante el área de servicio al cliente y/o al correo electrónico hello@balu.pet el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- (i) El reclamo del titular se formula mediante solicitud dirigida al Área de servicio al cliente, a través del correo electrónico hello@balu.pet, o al teléfono 3054447946 dirigida al Área de servicio al cliente, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- (ii) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- (iii) Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogará con una etiqueta “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- (iv) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.