



Política de tratamiento de datos personales

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: Ferrero Machines S.A.S. NIT: 901641249-5 Domicilio principal: Pereira, Risaralda, Colombia Sitio web: ferrero-machines.com Correo electrónico: contacto@ferrero-machines.com Teléfono: +57 312 266 7274

Ferrero Machines S.A.S. actúa como Responsable del Tratamiento de los datos personales recolectados a través de sus canales digitales, formularios, canales de comunicación y demás mecanismos de contacto con sus clientes y prospectos.

2. Marco Legal

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se expide en cumplimiento de:

Ley 1581 de 2012 — Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales de Colombia

Decreto 1377 de 2013 — Reglamento parcial de la Ley 1581 de 2012

Decreto 1074 de 2015 — Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

Circular Externa 002 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Ferrero Machines S.A.S. respeta el derecho fundamental al habeas data de todas las personas cuyos datos personales trata, y se compromete a garantizar su privacidad, seguridad y correcto uso.

3. Definiciones

Para efectos de la presente política, se entiende por:

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Ejemplos: nombre, correo electrónico, número de teléfono, empresa.

Titular: La persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. En el contexto de Ferrero Machines, se refiere a clientes, prospectos, personas que diligencian formularios o que contactan a la empresa por cualquier canal.

Responsable del tratamiento: La persona natural o jurídica que decide sobre la finalidad y el tratamiento de los datos. En este caso: Ferrero Machines S.A.S.

Encargado del tratamiento: La persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable. Incluye las plataformas tecnológicas contratadas por Ferrero Machines S.A.S. para gestionar su operación de marketing y ventas.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, incluyendo su recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización y supresión.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.

Habeas data: Derecho fundamental de toda persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ella en bases de datos o archivos.

4. DATOS PERSONALES QUE SE RECOLECTAN

Ferrero Machines S.A.S. recolecta los siguientes tipos de datos personales, de acuerdo con el canal de contacto utilizado:

4.1 Datos de identificación

Nombre completo

4.2 Datos de contacto

Correo electrónico

Número de teléfono o WhatsApp

4.3 Datos comerciales y empresariales

Nombre de la empresa o negocio

Tipo de negocio (empanadería, food truck, fábrica, distribuidora, entre otros)

4.4 Datos de interacción y comportamiento

Respuestas a formularios o herramientas de diagnóstico publicadas en los canales de Ferrero Machines S.A.S.

Historial de comunicaciones (correos, mensajes de WhatsApp, llamadas)

Ferrero Machines S.A.S. no recolecta datos sensibles (datos de salud, datos biométricos, creencias religiosas, orientación sexual, datos de menores de edad, entre otros) a través de sus canales de contacto comercial.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales recolectados por Ferrero Machines S.A.S. son tratados para las siguientes finalidades, sobre las cuales el titular otorga su autorización expresa:

5.1 Atención de solicitudes a través de formularios web

Los datos suministrados mediante formularios publicados en el sitio web ferrero-machines.com o en páginas de destino asociadas se utilizan para:

- Identificar y contactar al prospecto interesado en los productos de Ferrero Machines S.A.S.
- Dar respuesta oportuna a su consulta o solicitud.
- Calificar y segmentar el interés del prospecto para ofrecer una asesoría personalizada.

5.2 Atención y seguimiento de mensajes recibidos por WhatsApp

Cuando una persona escribe a los canales de WhatsApp de Ferrero Machines S.A.S., los datos del contacto (número de teléfono, nombre y contenido del mensaje) se utilizan para:

- Dar respuesta a su consulta.
- Registrar el contacto en el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) de la empresa.
- Realizar seguimiento comercial personalizado.

5.3 Envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico

El correo electrónico del titular puede utilizarse para:

- Enviar información sobre los productos, servicios y promociones de Ferrero Machines S.A.S.
- Remitir recursos educativos, guías, herramientas o contenido de valor relacionado con la actividad de la empresa (lead magnets, boletines, campañas).
- Enviar recordatorios, actualizaciones y notificaciones relevantes para el prospecto o cliente.
- Realizar seguimiento posterior a una consulta, cotización o compra.

El titular podrá cancelar la suscripción a estas comunicaciones en cualquier momento, siguiendo el enlace de baja incluido en cada correo o escribiendo a contacto@ferrero-machines.com.

5.4 Contacto telefónico directo

El número de teléfono del titular puede ser utilizado para:

- Establecer comunicación directa con fines comerciales o de asesoría.
- Realizar seguimiento a consultas, cotizaciones o procesos de compra.
- Confirmar o coordinar información relacionada con pedidos o entregas.

Las llamadas se realizarán en horarios comerciales (lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:00 p.m. hora Colombia) y siempre con identificación del agente de Ferrero Machines S.A.S.

6. BASE LEGAL DE LA AUTORIZACIÓN

El tratamiento de datos personales por parte de Ferrero Machines S.A.S. se realiza con base en el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular, otorgado mediante:

- La marcación de la casilla de aceptación incluida en los formularios digitales de la empresa, la cual contiene un enlace a la presente política.
- El envío voluntario de un mensaje a través de WhatsApp u otro canal de comunicación habilitado por la empresa, entendido como aceptación tácita del tratamiento conforme a esta política.
- La entrega voluntaria de datos de contacto durante una llamada telefónica, feria, evento o cualquier otro punto de contacto con la empresa.
- La autorización se registra de forma electrónica y queda vinculada al contacto dentro del sistema de gestión de la empresa.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES

En virtud de la Ley 1581 de 2012, todo titular de datos personales tiene los siguientes derechos frente a Ferrero Machines S.A.S.:

Derecho de acceso: Conocer los datos personales que Ferrero Machines S.A.S. tiene sobre usted y la forma en que son tratados.

Derecho de rectificación: Solicitar la actualización o corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.

Derecho de cancelación o supresión: Solicitar la eliminación de sus datos personales de las bases de datos de la empresa, siempre que no exista una obligación legal o contractual que impida dicha eliminación.

Derecho de oposición: Oponerse al tratamiento de sus datos para finalidades específicas, en particular para comunicaciones comerciales y envío de correos electrónicos.

Derecho a revocar la autorización: Retirar en cualquier momento el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos, sin que ello tenga efectos retroactivos.

Derecho a presentar quejas ante la SIC: Presentar reclamaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere que Ferrero Machines S.A.S. ha vulnerado las normas de protección de datos personales.

8. MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS

Para ejercer cualquiera de los derechos descritos en el artículo anterior, el titular o su representante legal podrá contactar a Ferrero Machines S.A.S. a través de los siguientes canales:

Correo electrónico: contacto@ferrero-machines.com

Teléfono: +57 312 266 7274

Sitio web: ferrero-machines.com

La solicitud deberá contener:

O Nombre completo del titular

O Descripción clara de los datos respecto de los cuales se solicita el ejercicio del derecho

O Documentos que acrediten la identidad del solicitante (copia de cédula de ciudadanía u otro documento de identificación)

O En caso de actuar a través de representante, documento que acredite la representación

Plazos de respuesta:

Consultas: máximo 20 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Si no es posible atenderla en ese plazo, se informará al interesado antes del vencimiento, indicando la fecha en que se atenderá.

Reclamos: máximo 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del reclamo. Si el reclamo es incompleto, se requerirá al interesado dentro de los 5 días siguientes para que subsane las fallas.

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS A TERCEROS

Para cumplir con las finalidades descritas en esta política, Ferrero Machines S.A.S. puede compartir los datos personales de los titulares con terceros proveedores de servicios tecnológicos y de marketing, bajo contratos que garantizan el cumplimiento de las normas de protección de datos.

Estos terceros actúan como encargados del tratamiento y pueden incluir:

- Plataformas de gestión de relaciones con clientes (CRM)
- Herramientas de automatización de marketing y comunicaciones
- Plataformas de envío de correo electrónico
- Redes sociales y plataformas de publicidad digital
- Herramientas de análisis web y comportamiento de usuarios

Ferrero Machines S.A.S. no vende, cede ni transfiere los datos personales de sus titulares a terceros con fines distintos a los descritos en la presente política, ni a terceros que no cuenten con garantías suficientes de protección de datos.

Las transferencias internacionales de datos que pudieren realizarse hacia países que no cuentan con niveles adecuados de protección de datos, se realizarán únicamente con la autorización previa del titular o bajo las excepciones previstas en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Ferrero Machines S.A.S. adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales de los titulares contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración o destrucción.

Entre las medidas implementadas se encuentran:

- Acceso restringido a las bases de datos mediante credenciales seguras
- Uso de plataformas tecnológicas con estándares de seguridad reconocidos internacionalmente
- Capacitación del personal que tiene acceso a datos personales sobre el deber de confidencialidad
- Contratos de confidencialidad con los proveedores tecnológicos que actúan como encargados del tratamiento
- Revisión periódica de las medidas de seguridad implementadas

En caso de producirse una violación de la seguridad de los datos personales, Ferrero Machines S.A.S. notificará a la Superintendencia de Industria y Comercio y a los titulares afectados en los términos exigidos por la ley.

11. ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS DATOS

Los datos personales serán conservados mientras sean necesarios para cumplir con las finalidades descritas en esta política o mientras el titular no solicite su eliminación.

Una vez cumplida la finalidad del tratamiento o atendida una solicitud de supresión, los datos serán eliminados de las bases de datos activas, salvo que su conservación sea exigida por una obligación legal, contractual o contable vigente.

12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 27 de abril de 2026 y permanecerá vigente mientras Ferrero Machines S.A.S. realice tratamiento de datos personales.

La política será revisada y actualizada periódicamente. Cualquier modificación sustancial será comunicada a los titulares a través del sitio web ferrero-

machines.com y, cuando corresponda, a través de los canales de comunicación habituales de la empresa.

La versión vigente de esta política estará siempre disponible en: ferrero-machines.com/politica-de-datos

13. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO — CONTACTO OFICIAL

Ferrero Machines S.A.S. NIT: 901641249-5 Pereira, Risaralda, Colombia
contacto@ferrero-machines.com +57 312 266 7274 ferrero-machines.com

Esta política fue elaborada conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 de la República de Colombia.