POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
FRUTYSABOR S.A.S. – NIT 830.503.242-6
Código PDP-01 – Versión 01 – Vigencia desde 8 de septiembre de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Razón social: FRUTYSABOR S.A.S. **NIT:** 830.503.242-6. **Domicilio y dirección:** Carrera 48 No. 87-56, Itagüí (Antioquia). **Teléfono:** (604) 444 1007. **Correo electrónico para el ejercicio de los derechos del Titular:** contabilidad@frutysabor.com. **Sitio web:** www.frutysabor.com. **Representante legal:** Mauricio Isaza Vallejo.

2. OBJETO Y MARCO NORMATIVO

Esta Política establece los principios, finalidades, derechos, deberes y procedimientos que FRUTYSABOR S.A.S. (en adelante FRUTYSABOR) aplica al Tratamiento de los datos personales de los que es Responsable, en cumplimiento del literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y del artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015.

Se fundamenta en el artículo 15 de la Constitución Política; en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, declarada exequible mediante Sentencia C-748 de 2011; en el Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, que compiló los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 -derogados formalmente por el artículo 3.1.1 del decreto compilador, razón por la cual toda cita se hace al decreto vigente-; en la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021, cuando FRUTYSABOR actúe como fuente de información ante operadores de bancos de datos; y en la Ley 2300 de 2023, en materia de canales, horarios y frecuencia de contacto con los consumidores.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política se aplica a todos los datos personales contenidos en bases de datos y archivos físicos, digitales o mixtos de FRUTYSABOR, cualquiera sea el canal de recolección. Es de obligatorio cumplimiento para administradores, trabajadores, aprendices, contratistas y proveedores que accedan a datos personales por razón de su vínculo con la compañía. Se exceptúan las bases de datos del ámbito exclusivamente personal o doméstico y los demás supuestos del parágrafo del artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

4. DEFINICIONES

Se adoptan las definiciones del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015. En particular: **Titular**, persona natural cuyos datos son objeto de Tratamiento; **Responsable**, quien decide sobre la base de datos y el Tratamiento; **Encargado**, quien trata los datos por cuenta del Responsable; **Tratamiento**, cualquier operación sobre datos personales, como su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión; **Autorización**, consentimiento previo, expreso e informado del Titular; **Aviso de privacidad**,

comunicación por la cual se informa al Titular la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento; **Dato sensible**, el que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como los relativos a la salud, la vida sexual, los datos biométricos, el origen racial o étnico y las convicciones políticas, religiosas o filosóficas; **Transferencia**, envío de datos a un receptor que a su vez es Responsable; **Transmisión**, comunicación de datos a un Encargado para que los trate por cuenta del Responsable.

5. PRINCIPIOS

FRUTYSABOR aplica los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012: legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. En desarrollo del principio de libertad, el silencio del Titular nunca constituye autorización; y en desarrollo del principio de confidencialidad, la reserva sobre la información subsiste aun después de terminado el vínculo con la compañía.

6. TITULARES Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

6.1. Clientes, distribuidores, proveedores y contratistas. Adelantar la verificación previa de la contraparte, incluida la consulta en listas restrictivas y de control para la prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo; celebrar, ejecutar y terminar la relación contractual o precontractual; gestionar pedidos, despachos, entregas, devoluciones, garantías y trazabilidad de producto; facturar, recaudar y gestionar la cartera, incluida su recuperación judicial o extrajudicial; atender peticiones, quejas y reclamos; verificar el cumplimiento de las obligaciones en seguridad social del personal destinado a la ejecución del contrato; y cumplir obligaciones legales, tributarias, contables y sanitarias.

6.2. Trabajadores, candidatos y aprendices. Adelantar los procesos de selección y vinculación; administrar la relación laboral o de formación, incluidas nómina, prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales; cumplir las obligaciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, con observancia de la reserva de la historia clínica ocupacional; adelantar los procesos de capacitación, evaluación y bienestar; ejercer el poder subordinante y disciplinario; y expedir las certificaciones que la ley exige.

6.3. Visitantes y personas captadas por videovigilancia. Garantizar la seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones, controlar el ingreso y la salida y servir de medio de prueba en actuaciones administrativas, judiciales o disciplinarias. Las imágenes se conservan por treinta (30) días calendario, salvo que deban preservarse con ocasión de una investigación o proceso.

6.4. Finalidades comerciales. Previa autorización específica y separada, remitir información comercial, publicitaria o promocional sobre productos, lanzamientos, eventos y promociones, y realizar estudios de satisfacción y de hábitos de consumo. El Titular puede revocar esta autorización en cualquier momento sin que ello afecte la relación contractual.

FRUTYSABOR no vende, arrienda ni cede a título oneroso sus bases de datos. Toda finalidad nueva y sustancialmente distinta de las aquí previstas requiere autorización previa del Titular.

7. DATOS SENSIBLES Y DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de datos sensibles está prohibido, salvo en los casos del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. Cuando FRUTYSABOR requiera tratar datos sensibles - imágenes de videovigilancia, datos de salud estrictamente indispensables para el cumplimiento de las obligaciones en seguridad y salud en el trabajo y, en caso de implementarse, datos biométricos para el control de acceso o de jornada- informará al Titular que se trata de datos sensibles, que no está obligado a autorizar su Tratamiento y cuáles datos son facultativos, y obtendrá autorización explícita y separada conforme al artículo 2.2.2.25.2.3 del Decreto 1074 de 2015. La negativa del Titular no será condición para el suministro de bienes o servicios ni para la vinculación laboral, salvo que la ley exija el dato.

El Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes solo procede cuando responda y respete su interés superior, previa autorización de su representante legal y oído el menor según su madurez, conforme al artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y al artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015.

8. AUTORIZACIÓN

FRUTYSABOR solicita la autorización del Titular a más tardar en el momento de la recolección, informando los datos que serán recolectados, las finalidades específicas del Tratamiento, el carácter facultativo de la respuesta cuando se trate de datos sensibles o de menores y los derechos que le asisten. La autorización puede constar en documento físico, electrónico, mensaje de datos o casilla de verificación, u obtenerse mediante conductas inequívocas que permitan concluir razonablemente que fue otorgada; el silencio nunca la sustituye. FRUTYSABOR conserva prueba de la autorización en los términos del artículo 2.2.2.25.2.5 del Decreto 1074 de 2015.

No se requiere autorización en los casos del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012: información requerida por entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; datos de naturaleza pública; casos de urgencia médica o sanitaria; tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

El Titular puede revocar la autorización, total o parcialmente respecto de finalidades específicas, y solicitar la supresión de sus datos, salvo que exista deber legal o contractual de permanencia, conforme al artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto 1074 de 2015.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular puede: conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización, salvo cuando la ley

exceptúe su exigencia; ser informado sobre el uso dado a sus datos; presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley, previo agotamiento del trámite ante FRUTYSABOR; revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando proceda; y acceder gratuitamente a sus datos al menos una vez cada mes calendario, según el artículo 2.2.2.25.4.2 del Decreto 1074 de 2015. Estos derechos pueden ejercerse por el Titular, sus causahabientes, su representante o apoderado, quienes deberán acreditar su calidad.

10. DEBERES DE FRUTYSABOR

FRUTYSABOR cumple los deberes del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012: garantizar el ejercicio pleno del hábeas data; solicitar y conservar copia de la autorización; informar la finalidad de la recolección y los derechos del Titular; conservar la información bajo condiciones de seguridad; garantizar que sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; actualizarla, rectificarla o suprimirla cuando proceda; tramitar consultas y reclamos en los términos legales; informar a la Superintendencia de Industria y Comercio las violaciones a los códigos de seguridad y los riesgos en la administración de la información; y cumplir las instrucciones que dicha autoridad imparta. Cuando actúe como Encargada por cuenta de un tercero, cumple además los deberes del artículo 18 de la misma ley.

11. ÁREA RESPONSABLE, CONSULTAS Y RECLAMOS

En cumplimiento del artículo 2.2.2.25.4.4 del Decreto 1074 de 2015, FRUTYSABOR designa un Oficial de Protección de Datos Personales, responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos de los Titulares. Canales de atención: correo electrónico contabilidad@frutysabor.com ; dirección física Carrera 48 No. 87-56, Itagüí (Antioquia); teléfono (604) 444 1007; horario de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Consultas. Se atienden en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Cuando no fuere posible, se informará al interesado antes del vencimiento, con los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo (artículo 14, Ley 1581 de 2012).

Reclamos. El reclamo debe contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos, la dirección de notificación y los documentos que se pretendan hacer valer. Si está incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane; transcurridos dos (2) meses sin respuesta se entenderá desistido. Recibido el reclamo completo se incluirá en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, la cual se mantendrá hasta que sea decidido. El término máximo de respuesta es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente al recibo, prorrogable hasta por ocho (8) días hábiles más, informando al interesado los motivos de la demora (artículo 15, Ley 1581 de 2012).

Requisito de procedibilidad. Conforme al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante FRUTYSABOR.

12. SUPRESIÓN Y CONSERVACIÓN

La supresión no procede cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, cuando obstaculice actuaciones judiciales o administrativas o cuando los datos sean necesarios para cumplir una obligación legalmente adquirida. Los datos se conservan durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas y, en todo caso, por los términos exigidos por las normas comerciales, contables, tributarias, laborales, sanitarias y de gestión documental, incluido el término de diez (10) años del artículo 28 de la Ley 962 de 2005 para los libros y papeles del comerciante. Cumplidos dichos términos, los datos se suprimen de forma segura o se anonimizan de manera irreversible.

13. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA

FRUTYSABOR transmite datos personales a Encargados que le prestan servicios de tecnología, almacenamiento en la nube, nómina, contabilidad, transporte, seguridad, asesoría jurídica y recuperación de cartera. En todos los casos suscribe previamente el contrato de transmisión de datos personales exigido por el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015, en el que se pactan el alcance del Tratamiento, las obligaciones de seguridad y confidencialidad, la prohibición de uso para fines propios y el deber de devolución o supresión al terminar el encargo.

Las transferencias internacionales se sujetan al artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y al artículo 2.2.2.25.5.1 del Decreto 1074 de 2015, y solo se efectúan hacia países declarados por la Superintendencia de Industria y Comercio con niveles adecuados de protección, o previa autorización expresa e inequívoca del Titular, o en los demás supuestos legales de excepción.

14. SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

FRUTYSABOR adopta medidas técnicas, humanas y administrativas para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información: control de accesos por perfiles y credenciales personales, copias de respaldo periódicas, custodia bajo llave de los archivos físicos, acuerdos de confidencialidad con trabajadores y contratistas, capacitación del personal y registro de incidentes. En desarrollo de los artículos 2.2.2.25.6.1 y siguientes del Decreto 1074 de 2015, mantiene un programa integral de gestión de datos personales proporcional a la naturaleza de los datos, al tamaño de la empresa y al riesgo del Tratamiento, y conserva la evidencia de su implementación.

Ante incidentes de seguridad que comprometan datos personales, FRUTYSABOR aplica su protocolo interno de contención, evaluación, comunicación y cierre, tomando como referencia la Guía para la Gestión de Incidentes de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales expedida por la Superintendencia de Industria

y Comercio, e informa a esa entidad, sin dilación y por sus canales ordinarios de radicación, cuando el incidente comporte violación a los códigos de seguridad o riesgo en la administración de la información, conforme al literal n) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

15. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Conforme al Capítulo 26 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, están obligados a inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos las sociedades y entidades sin ánimo de lucro con activos totales superiores a cien mil (100.000) unidades de valor tributario y las personas jurídicas de naturaleza pública. FRUTYSABOR no se encuentra dentro de dichos supuestos y, por tanto, no está obligada a efectuar el registro.

Esta circunstancia no la releva de las demás obligaciones de la Ley 1581 de 2012 y de sus normas reglamentarias, las cuales cumple íntegramente: la adopción de esta Política y del aviso de privacidad; la solicitud y conservación de la autorización del Titular cuando es necesaria; la implementación del programa integral de gestión de datos personales; la adopción del manual y los procedimientos para la recepción y atención de consultas y reclamos; y la implementación de medidas para garantizar la seguridad de las bases de datos.

16. COMUNICACIONES COMERCIALES Y GESTIÓN DE CARTERA

FRUTYSABOR no adelanta gestiones de cobranza mediante centros de llamadas ni campañas masivas de contacto. La recuperación de cartera se gestiona a través de apoderado externo y, cuando corresponde, mediante proceso ejecutivo. El apoderado actúa como Encargado del Tratamiento, suscribe el contrato de transmisión de datos personales y queda sujeto a esta Política.

Toda comunicación dirigida a clientes o consumidores personas naturales con fines de regularización de cartera o con fines comerciales se realiza únicamente por los canales que el Titular haya autorizado y dentro de los horarios permitidos por la Ley 2300 de 2023: de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m. y los sábados entre las 8:00 a. m. y las 3:00 p. m., sin contacto los domingos ni los días festivos, sin contactar por varios canales dentro de una misma semana ni más de una vez el mismo día, y sin contactar a las referencias personales, familiares o laborales del deudor. Se exceptúan las comunicaciones dirigidas a confirmar transacciones, alertar sobre operaciones fraudulentas o remitir información solicitada por el Titular. Las comunicaciones propias de un proceso judicial se rigen por las normas procesales aplicables.

Cuando FRUTYSABOR actúe como fuente de información ante operadores de bancos de datos, el reporte de información negativa procederá únicamente previa autorización específica del Titular y previa comunicación dirigida a la última dirección registrada, transcurridos veinte (20) días calendario desde su envío, conforme al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 y a las reglas de la Ley 2157 de 2021.

17. VIGENCIA

Esta Política rige a partir del 8 de septiembre de 2026 y deja sin efectos las disposiciones internas anteriores que le sean contrarias. Las bases de datos tienen vigencia indefinida mientras subsistan las finalidades que justificaron el Tratamiento y los deberes legales de conservación. Todo cambio sustancial, en especial el relativo a la identificación del responsable o a la finalidad del Tratamiento, se comunicará oportunamente a los Titulares a través del sitio web www.frutysabor.com y de los canales de contacto registrados; cuando el cambio se refiera a la finalidad, se recabará nueva autorización.

18. APROBACIÓN

Aprobada por el representante legal de FRUTYSABOR S.A.S. en Itagüí, Antioquia, a los 8 días del mes de septiembre de 2026.

MAURICIO ISAZA VALLEJO
Representante Legal – FRUTYSABOR S.A.S.