

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i>
		<i>Versión: 5</i>

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NALSANI S.A.S. sociedad domiciliada en la Carrera 43 A No. 20 C - 55 de la ciudad de Bogotá D.C. Colombia, correo electrónico servicioalcliente@otto.com, líneas telefónicas: Línea nacional gratuita 018000111707 - Bogotá: 601 3900680 / 601 6502352 - Medellín: 604 6053810 - Cali: 602 4885142 - Barranquilla: 605 3856049 y WhatsApp: al 302 2200200

2. ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las bases de datos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de NALSANI S.A.S., con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, sus Decretos Reglamentarios y demás normas concordantes.

Así mismo, se deja constancia que NALSANI S.A.S. es el responsable de la administración de los Datos Personales de sus clientes, proveedores y colaboradores; incluidos, pero no limitados a datos personales sensibles.

La recolección de datos se limitará a aquellos Datos Personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente.

3. 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.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

- **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. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sujetas a reserva.
- **Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los relativos a la salud, vida sexual y datos biométricos.
- **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.
- **Nalsani S.A.S.:** Para efectos del presente documento se denominará a NALSANI S.A.S., no sólo por la razón social sino por las marcas asociadas a la misma. Igualmente se entienden incluidas todas aquellas personas jurídicas o naturales vinculadas por medio de alguna relación comercial, contractual, estratégica o administrativa.
- **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.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o 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 u otras.

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los principios establecidos en presente título son los lineamientos que NALSANI S.A.S. seguirá en sus procesos de tratamiento de Datos Personales en correlación con el artículo 4 de Ley de protección de datos.

- Principio de Legalidad:** El tratamiento que se le darán a los datos recopilados por NALSANI S.A.S. y sus filiales se encontraran reglados por la Ley 1581 del 2012 y demás disposiciones que la desarrollan, sujetándose a cabalidad a lo establecido en ella.
- Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por NALSANI S.A.S. obedecerán a una finalidad legítima la cual será informada al Titular.
- Principio de Libertad:** El Tratamiento de los datos se ejercerá con el consentimiento previo expreso e informado del Titular. Los datos personales no serán divulgados ni obtenidos sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a Tratamiento de NALSANI S.A.S. será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe buscar garantizar que el derecho del Titular a obtener de NALSANI S.A.S. en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El tratamiento de los datos se dará exclusivamente por NALSANI S.A.S. y sus filiales autorizados por el Titular y/o previstas en la ley; los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley regulatoria.
- Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por NALSANI S.A.S. se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para brindarle seguridad a los registros y así evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

h. Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales, NALSANI S.A.S., están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

5. DEBERES DE LOS DEBERES Y RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

5.1 DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

NALSANI S.A.S. como responsable del Tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k. Adoptar procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso de sus datos.
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

5.2 DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Los Encargados del Tratamiento, y en el evento en el que NALSANI S.A.S. actúe como encargada, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Los encargados deberán cumplir las condiciones mínimas de seguridad definidas en el Registro Nacional de Bases de datos que se pueden consultar en la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
- f. Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g. Registrar en las bases de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.
- h. Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

- m. Verificar que el responsable del Tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.

6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINALIDAD

En NALSANI S.A.S. los datos tienen diferente tratamiento dependiendo de la base de datos, área encargada y la finalidad para la que se recolectaron. Dichas finalidades se encontrarán expresas a lo largo del presente documento, así:

6.1 COLABORADORES ASPIRANTES

NALSANI S.A.S. realiza la recolección, compilación, almacenamiento, depuración, uso, circulación, actualización, supresión, complementación, corrección, adición con información propia y/o de terceros autorizados y en general, el tratamiento de sus datos personales y de contacto, para que dicho tratamiento se realice con fines de adelantar su proceso de selección para la eventual futura contratación con Nalsani S.A.S., dando cumplimiento a obligaciones contractuales y/o legales que Nalsani S.A.S. tenga con sus aliados tecnológicos, comerciales y estratégicos, clientes, colaboradores, proveedores, autorizados, cesionarios, licenciatarios, filiales y/o subordinadas.

6.2 COLABORADORES ACTIVOS

NALSANI S.A.S. realiza la recolección, compilación, almacenamiento, depuración, uso, circulación, actualización, supresión, complementación, corrección, adición con información propia y/o de terceros autorizados y en general, el tratamiento de sus datos personales y de contacto, para que dicho tratamiento se realice con fines administrativos, para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales que NALSANI S.A.S. tenga con sus aliados tecnológicos, comerciales y estratégicos, clientes, colaboradores, proveedores, autorizados, cesionarios, licenciatarios, filiales y/o subordinadas, así como para los fines relacionados con su objeto social y en especial para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía.

NALSANI S.A.S. informa a sus colaboradores respecto a que no están obligados a autorizar la transferencia o a responder preguntas que versen sobre Datos Sensibles, entendidos estos como aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación; por ejemplo, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. Tratándose de los datos biométricos, en el evento de ser recolectados, serán utilizados para autenticación y seguridad, control de asistencia y registro de jornada, prevención de fraudes y seguridad

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

corporativa, programas de bienestar y en general para el cumplimiento legal de obligaciones laborales.

NALSANI S.A.S. garantiza la confidencialidad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos y se reservan el derecho de modificar su Política de Tratamiento de Datos Personales en cualquier momento disponible en la página web www.totto.com. Cualquier cambio será informado y publicado oportunamente en la página web antes mencionada.

RELACIÓN POSCONTRACTUAL: Esta etapa es cuando se termina la relación contractual, los datos recopilados se les dará el tratamiento propio que la ley impone a los empleadores.

6.3 PROVEEDORES

NALSANI S.A.S., realiza la recolección, compilación, almacenamiento, depuración, uso, circulación, actualización, supresión, complementación, corrección, adición con información propia y/o de terceros autorizados y en general, el tratamiento de sus datos personales y de contacto de sus proveedores, para que dicho tratamiento se realice con fines administrativos, comerciales, de mercadeo, dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales que NALSANI S.A.S. tenga con sus aliados tecnológicos, comerciales y estratégicos, clientes, empleados, proveedores, autorizados, cesionarios, licenciatarios, filiales y/o subordinadas, con las autoridades judiciales y administrativas.

El Equipo de Compras de Nalsani S.A.S. es el único habilitado para dar referencias a terceras personas y con previa autorización o solicitud del proveedor.

6.4 CLIENTES

RELACIÓN CON CLIENTES: En lo referente a los Clientes, estos pueden ser de dos tipos, los denominados CLIENTES CORPORATIVOS Y CLIENTES FINALES.

6.4.1 Clientes Finales

NALSANI S.A.S. realiza la recolección, compilación, almacenamiento, depuración, uso, circulación, actualización, supresión, complementación, corrección, adición con información propia y/o de terceros autorizados y en general, el tratamiento de sus datos personales y de contacto, información sobre preferencias de consumo, y comportamiento en los diferentes canales de contacto, para que dicho tratamiento se realice con fines administrativos, comerciales y de mercadeo para el envío de

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

información sobre los diferentes programas y servicios, y en general para el envío de campañas, promociones o concursos de carácter comercial y publicitario, invitaciones a eventos, evaluar la calidad del servicio, realizar estudios o investigaciones de mercado, comercialización de servicios y productos a través de diferentes canales de información: llamada telefónica, correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier plataforma de mensajería por aplicaciones web, tal como WhatsApp, entre otras, así como gestionar tareas básicas de administración para efectos de incrementar niveles de confiabilidad y contactabilidad de los canales de comunicación utilizados, dar cumplimiento a las obligaciones contractuales y/o legales que NALSANI S.A.S. tenga con sus aliados tecnológicos, comerciales y estratégicos, clientes, empleados, proveedores, autorizados, cesionarios, licenciatarios, filiales y/o subordinadas, así como con las autoridades judiciales y administrativas, e igualmente para la gestión correspondiente a las peticiones, quejas y reclamos en virtud a los derechos de los consumidores.

6.4.2 Clientes Corporativos

NALSANI S.A.S. realiza la recolección, compilación, almacenamiento, depuración, uso, circulación, actualización, supresión, complementación, corrección, adición con información propia y/o de terceros autorizados; así como realizar reporte de información positiva y/o negativa de mis hábitos de pago en cualquier centrales de riesgos, base de datos o quien represente sus derechos u opere dichas entidades toda la información que se refiere a su comportamiento e historial crediticio, financiero, comercial y de servicios de los cuales somos sus titulares, referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias (independientemente de la naturaleza del contrato que les de origen), para el estudio, análisis y eventual otorgamiento de un crédito o celebración de un contrato y en general, el tratamiento de sus datos personales y de contacto (A través de llamada, correo electrónico, mensajes de texto, o cualquier plataforma de mensajería por aplicaciones web, tal como WhatsApp, entre otras), para que dicho tratamiento se realice con fines administrativos, comerciales y de mercadeo para el envío de información sobre los diferentes programas y servicios, y en general para dar cumplimiento a las obligaciones contractuales, extracontractuales y/o legales que con NALSANI S.A.S. tenga, al igual que sus aliados, así como con las autoridades judiciales y administrativas, así como transferir a terceros países la información proporcionada en los términos y bajo las condiciones establecidas para tal efecto en la ley.

7. DERECHOS QUE LE ASISTEN COMO TITULAR DE LOS DATOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a NALSANI S.A.S., en su calidad de Responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a NALSANI S.A.S., en su calidad de Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento según lo previsto en el numeral 4º del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013
- c. Ser informado por NALSANI S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante NALSANI S.A.S.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

8. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El Equipo de Servicio Al Cliente de NALSANI S.A.S. será la responsable de recibir y responder las peticiones, consultas, reclamos, quejas o comunicaciones para el ejercicio de los derechos del Titular de la información personal. El área encargada de la base de datos correspondiente será quien gestione la solicitud del titular.

9. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

El Titular podrá conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus Datos Personales. Así mismo, podrá conocer sobre el uso que se ha dado a sus Datos, solicitar la evidencia de la autorización otorgada y revocarla; en general ejercer podrá ejercer los Derechos que el régimen de protección de Datos le concede.

Para el ejercicio de sus derechos, el titular deberá hacer uso de uno de los medios habilitados:

- a. A través del enlace de Servicio al cliente ubicado en www.totto.com

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

- b. A través de nuestras líneas telefónicas: Línea nacional gratuita 018000111707 - Bogotá: 601 3900680 / 601 6502352 - Medellín: 604 6053810 - Cali: 602 4885142 - Barranquilla: 605 3856049
- c. Por medio de WhatsApp 3022200200
- d. Correo electrónico: servicioalcliente@totto.com
- e. Por medio escrito a la dirección en Bogotá D.C., Calle 21 No. 43 a 23 en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm.

Para estos efectos de la atención de quejas, peticiones o reclamos, se deberá seguir el siguiente trámite:

9.1 PARA ATENDER CONSULTAS

NALSANI S.A.S. garantiza a los titulares de Datos Personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

La consulta deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes. Si el derecho se ejerce por un representante, éste debe acreditar su calidad demostrando que cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.
- b. Lo que se pretende consultar.
- c. Dirección física o electrónica.
- d. Teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.
- e. Tipo y número de identificación.
- f. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por Nalsani S.A.S.

9.1.1 Responsable

El Equipo de Servicio al cliente será la responsable de recibir y responder las solicitudes, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en la Política de Tratamiento de Datos Personales. La consulta será remitida y gestionada por el área encargada de la Base de Datos correspondiente.

9.1.2 Plazos de Respuesta a Consultas

Las solicitudes serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma solicitud. Cuando no fuere posible

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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 del primer término.

9.2 PARA ATENDER RECLAMOS

Derechos Garantizados mediante el procedimiento de reclamos:

- a. **Corrección o Actualización:** NALSANI S.A.S. y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la Política de Tratamiento de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de Corrección o Actualización.
- b. **Revocatoria de la Autorización o Supresión de los Datos Personales:** Nalsani S.A.S. y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de Solicitar la Revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la Política de tratamiento de datos personales.

9.2.1 Responsable de Atención de Reclamos:

El Equipo de Servicio al cliente será la responsable de recibir y responder las solicitudes, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en la Política de Tratamiento de Datos Personales. El reclamo será remitido y gestionado por el área encargada de la Base de Datos correspondiente.

El reclamo deberá contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes. Si el derecho se ejerce por un representante, éste debe acreditar su calidad demostrando que cuenta con la legitimidad legal para hacerlo;
- b. La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer;
- c. Dirección física o electrónica;

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

- d. Teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;
- e. Tipo y número de identificación; y
- f. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por Nalsani S.A.S.

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

9.2.2 Desistimiento del Reclamo

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

9.2.3 Inclusión de Leyenda en la Base de Datos

Recibida la reclamación de forma completa, en un término máximo de dos (2) días hábiles contados desde la recepción, Nalsani S.A.S. Incluirá en la base de datos donde se encuentren los datos personales del Titular, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

9.2.4 Plazos de Respuesta a los Reclamos

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 término.

9.2.5 Para Atender la Supresión

El Titular tiene el derecho, en todo momento, de solicitar a NALSANI S.A.S. la supresión (eliminación) de sus datos personales, se atenderá en un término máximo de quince (15) días hábiles posteriores a la solicitud.

9.2.6 Procedimiento de Supresión de Datos Personales

En caso de resultar procedente la Supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, NALSANI S.A.S. deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo con la solicitud del titular.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC. una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante NALSANI S.A.S.

• **Autorización**

NALSANI S.A.S. solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento. Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por NALSANI S.A.S., tales como:

- ✓ Por escrito, diligenciando un formato de autorización para el Tratamiento de Datos Personales.
- ✓ **A través de medios digitales:** Vía checkbox cuando el titular hace compras en www.Totto.com; en campañas de mercadeo o dinámicas comerciales; mediante el canal de Ventas por WhatsApp, entre otras.
- ✓ De forma oral, a través de una conversación telefónica.
- ✓ Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización.

10. DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes que sean de naturaleza pública cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c. Valoración de la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cumplidos los anteriores requisitos, y siempre que sea el representante legal del niño, niña o adolescente quien otorgue la autorización para el Tratamiento, previo ejercicio del derecho del menor de su derecho de ser escuchado, opinión que deberá valorar teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

11. VIDEOCONFERENCIAS

Para los eventos en que se lleven a cabo videoconferencias o reuniones virtuales entre colaboradores de Nalsani S.A.S., sus clientes, proveedores, contratistas, aliados u otros, se advierte que éstas son realizadas a través de la herramienta “Microsoft Teams” la cual es propiedad de “Microsoft Corporation”, quien es el responsable por la recolección de datos allí tratados. Su declaración de privacidad puede validarse en: <https://privacy.microsoft.com/es-ES/privacystatement#mainnoticetoendusersmodule>.

No obstante, Nalsani S.A.S. asume la confidencialidad y seguridad de los datos que se traten en dichos escenarios, al ser cuentas que están bajo el dominio de la organización.

12. VIDEO VIGILANCIA

Nalsani S.A.S. tiene en sus instalaciones cámaras de video vigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a políticas de monitoreo y seguridad, cumpliendo con los parámetros establecidos en la Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedida por la SIC como autoridad de control. Las imágenes se conservarán por un tiempo máximo de 60 días; no obstante, algunos el propio sistema puede llegar a eliminar videos automáticamente, a medida que el almacenamiento lo exija. Los datos contenidos en las grabaciones serán protegidos conforme a la Ley de Protección de Datos Personales, ley 1581 de 2012 y concordantes.

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo del principio de seguridad, NALSANI S.A.S. ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y NALSANI S.A.S. no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional. No obstante, lo anterior, NALSANI S.A.S. no será responsable por cualquier acción tendiente a infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de los Datos Personales.

14. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente política rige a partir del 1 de noviembre de 2014, última actualización 05 de enero de 2026. Por regla general el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

NALSANI S.A.S NIT 800.020.706-9	PC-POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	<i>Fecha: 2026-01-05</i> <i>Versión: 5</i>
---	---	---

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA
5	La actualización corresponde a la inclusión de inciso en el numeral 6.2 COLABORADORES ACTIVOS en el que se señalan las finalidades del tratamiento de datos sensibles para la base de datos de colaboradores activos.	2026/01/05

7. CONTROL DE FORMALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CLAUDIA MILENA MOYA ESPECIALISTA JURIDICO	CLAUDIA MILENA MOYA ESPECIALISTA JURIDICO LINA MARIA PEÑA DIRECTOR JURIDICO Y DE CUMPLIMIENTO	LINA MARIA PEÑA DIRECTOR JURIDICO Y DE CUMPLIMIENTO