

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Crumbz — Canal de WhatsApp

Última actualización: abril de 2025

1. Información General

Crumbz es una empresa colombiana dedicada a la elaboración y venta de galletas artesanales. A través de nuestro canal de atención en WhatsApp, facilitamos a nuestros clientes la consulta de productos, realización de pedidos y resolución de inquietudes.

Esta Política de Privacidad describe cómo recopilamos, usamos y protegemos la información personal que usted comparte al interactuar con nosotros mediante WhatsApp Business.

2. Responsable del Tratamiento de Datos

Razón social: Crumbz

País: Colombia

Canal de contacto: WhatsApp Business

Correo de contacto: crumbzacookies@gmail.com

3. Información que Recopilamos

Al comunicarse con nosotros por WhatsApp, podemos recopilar la siguiente información:

- Nombre y apellido
- Número de teléfono (WhatsApp)
- Dirección de entrega
- Historial de pedidos y preferencias de productos
- Mensajes de voz o texto enviados durante la conversación
- Cualquier otra información que usted decida compartir voluntariamente

4. Finalidad del Tratamiento

La información recopilada se utiliza exclusivamente para:

- Gestionar y procesar sus pedidos
- Brindar atención al cliente y resolver consultas
- Enviar confirmaciones, actualizaciones de pedidos y notificaciones relevantes
- Mejorar nuestros productos y servicios
- Dar cumplimiento a obligaciones legales

5. Base Legal

El tratamiento de sus datos personales se realiza con base en:

- Su consentimiento, expresado al iniciar la conversación con nuestro canal de WhatsApp.
- La ejecución de un contrato (relación comercial) cuando usted realiza un pedido.
- El cumplimiento de obligaciones legales aplicables en Colombia (Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).

6. Uso de Inteligencia Artificial

Nuestro canal de WhatsApp utiliza un asistente virtual con Inteligencia Artificial (IA) para atender sus solicitudes de manera ágil. Este sistema puede procesar y responder mensajes, incluyendo mensajes de voz transcritos automáticamente.

El asistente de IA no toma decisiones autónomas sobre su información personal más allá de la gestión de pedidos. Siempre puede solicitar atención humana escribiendo al mismo número.

7. Compartición de Datos con Terceros

Crumbz no vende ni cede sus datos personales a terceros con fines comerciales. Sin embargo, podemos compartir información con:

- Meta Platforms (WhatsApp): como proveedor de la plataforma de mensajería, sujeto a sus propias políticas de privacidad.
- Proveedores de tecnología: servicios de automatización y procesamiento de datos utilizados exclusivamente para operar nuestro canal de atención.
- Autoridades competentes: cuando sea requerido por ley o por orden judicial.

Todos nuestros proveedores de tecnología están sujetos a acuerdos de confidencialidad y no pueden usar sus datos para fines distintos a los autorizados.

8. Conservación de Datos

Sus datos personales se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas en esta política, y en ningún caso más allá de los plazos establecidos por la legislación colombiana aplicable.

El historial de conversaciones en WhatsApp está sujeto también a las políticas de retención de datos de Meta Platforms.

9. Derechos del Titular

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, usted tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales

- Solicitar la supresión de sus datos cuando no exista obligación legal de conservarlos
- Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

Para ejercer cualquiera de estos derechos, puede escribirnos al mismo canal de WhatsApp o al correo: crumbzacookies@gmail.com

10. Seguridad

Implementamos medidas técnicas y organizativas razonables para proteger su información personal contra accesos no autorizados, pérdida o divulgación indebida. Sin embargo, ningún sistema de transmisión por internet es completamente seguro, por lo que no podemos garantizar la seguridad absoluta de los datos.

11. Cambios a esta Política

Crumbz se reserva el derecho de actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Los cambios serán notificados a través de nuestros canales oficiales. La versión vigente siempre estará disponible para consulta.

12. Contacto

Si tiene preguntas sobre esta política o el tratamiento de sus datos personales, puede contactarnos:

- Correo electrónico: crumbzacookies@gmail.com
- Ciudad: Colombia

Al continuar usando nuestro canal de WhatsApp, usted acepta los términos de esta Política de Privacidad.