



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión 2.0 – Política Extendida. Vigente desde el 14 de octubre de 2026. Sustituye en su totalidad la versión 1.0 del 20 de noviembre de 2025.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: CASA DOLCE CASA S.A.S., sociedad comercial identificada con NIT 901.995.911-2, con domicilio en la Calle 9 Sur N.º 50FF-10, Local 50FF-10, Guayabal, Medellín – Antioquia, representada legalmente por Leidy Katterine Mosquera Arboleda (en adelante, **LA EMPRESA**).

TÍTULO I. GENERALIDADES

ARTÍCULO 1. OBJETO Y MARCO NORMATIVO: LA EMPRESA, en su calidad de Responsable del Tratamiento, adopta la presente Política con el objeto de garantizar el derecho fundamental de hábeas data consagrado en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, y de establecer las reglas conforme a las cuales recolecta, almacena, usa, circula y suprime los datos personales que trata en el desarrollo de su objeto social.

La presente Política se rige por la Ley Estatutaria 1581 de 2012; el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, que compila el Decreto 1377 de 2013; la Ley Estatutaria 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021; la Ley 2300 de 2023; la Ley 820 de 2003; la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante, la "SIC") y las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

ARTÍCULO 2. TITULARES: La presente Política es aplicable a los datos personales de las siguientes personas naturales (en adelante, el "Titular" o los "Titulares"):

- a) Clientes y clientes potenciales.
- b) Arrendatarios, codeudores y deudores solidarios, así como los representantes legales de arrendatarios que sean personas jurídicas.
- c) Propietarios y consignantes de inmuebles.
- d) Compradores y vendedores de inmuebles.
- e) Proveedores y contratistas.
- f) Empleados, candidatos y extrabajadores.
- g) Referencias personales, familiares, laborales y comerciales.
- h) Visitantes de las instalaciones y usuarios de los canales físicos y digitales de **LA EMPRESA**.

ARTÍCULO 3. DEFINICIONES: Para efectos de la presente Política se adoptan las definiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, y en particular las siguientes:

- a) **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- b) **Dato público:** el dato que no sea semiprivado, privado o sensible, tales como los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y los contenidos en registros y documentos públicos.
- c) **Dato semiprivado:** el que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar no solo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas, como el dato financiero y crediticio.
- d) **Dato privado:** el que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.
- e) **Dato sensible:** el que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los datos de salud, los biométricos, los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos y los relativos a la vida sexual.
- f) **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
- g) **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o la supresión.
- h) **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.
- i) **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento.
- j) **Responsable del Tratamiento:** persona que, por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos o el Tratamiento de los datos.
- k) **Encargado del Tratamiento:** persona que, por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
- l) **Transferencia:** envío de datos personales a un receptor que, a su vez, es Responsable del Tratamiento, dentro o fuera del país.
- m) **Transmisión:** comunicación de datos personales a un Encargado, dentro o fuera del territorio nacional, para que realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.
- n) **Incidente de seguridad:** violación de los códigos de seguridad, o pérdida, robo o acceso no autorizado a la información de una base de datos administrada por el Responsable o por su Encargado.

ARTÍCULO 4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE: El Responsable del Tratamiento es:

Razón social	CASA DOLCE CASA S.A.S.
NIT	901.995.911-2

Domicilio	Calle 9 Sur N.º 50FF-10, Local 50FF-10, Guayabal, Medellín – Antioquia
Teléfono	(604) 501 74 96
Correo electrónico	info@casadolcecasa.com.co
Sitio web	www.casadolcecasa.com.co
Representante legal	Leidy Katterine Mosquera Arboleda

ARTÍCULO 5. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS: La Gerencia General de **LA EMPRESA** es el área responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos de los Titulares y de velar por el cumplimiento de la presente Política, bajo la supervisión de la Representante Legal. Los Titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: info@casadolcecasa.com.co, con el asunto "Protección de Datos Personales".
- Comunicación escrita radicada en la Calle 9 Sur N.º 50FF-10, Local 50FF-10, Guayabal, Medellín, de lunes a jueves, de 7:30 a.m. a 5:00 p.m., y los viernes, de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Las oficinas permanecen cerradas los sábados, domingos y días festivos.
- Línea única de atención: (604) 501 74 96.

ARTÍCULO 6. ALCANCE: La presente Política es aplicable a todas las bases de datos físicas y electrónicas administradas por **LA EMPRESA** o por sus Encargados, incluidos los datos recolectados a través del sitio web, los formularios de arrendamiento, venta y administración, los contratos, las aplicaciones y plataformas digitales, el sistema de videovigilancia, las redes sociales, los servicios de mensajería (WhatsApp, correo electrónico y mensajes de texto), las llamadas telefónicas, los procesos de cobranza y los registros de visitantes.

ARTÍCULO 7. PRINCIPIOS: El Tratamiento de datos personales se rige por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, así como por el principio de responsabilidad demostrada.

TÍTULO II. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

LA EMPRESA tratará los datos personales únicamente para las finalidades que se indican a continuación y que hayan sido autorizadas por el Titular, o para aquellas que no requieran autorización conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 8. FINALIDADES GENERALES: Los datos personales serán tratados para:

- Gestionar las relaciones precontractuales, contractuales y poscontractuales con los Titulares.

- b) Verificar la identidad de los Titulares y prevenir fraudes, suplantaciones y operaciones de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- c) Gestionar las solicitudes de arrendamiento, administración, compra o venta de inmuebles.
- d) Administrar inmuebles y ejecutar operaciones de corretaje inmobiliario.
- e) Gestionar pagos, facturación electrónica, recaudo y cartera.
- f) Remitir comunicaciones relacionadas con los contratos, sus renovaciones, vencimientos y novedades.
- g) Dar cumplimiento a las obligaciones tributarias, contables, laborales, comerciales y administrativas.
- h) Atender peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de autoridades.
- i) Medir la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.

ARTÍCULO 9. FINALIDADES RESPECTO DE ARRENDATARIOS, CODEUDORES Y DEUDORES SOLIDARIOS:

- a) Realizar el estudio de la solicitud de arrendamiento y el análisis de riesgo, directamente o por intermedio de compañías afianzadoras o aseguradoras.
- b) Consultar y validar referencias personales, laborales, comerciales y financieras.
- c) Consultar, reportar y actualizar información ante operadores de información financiera, en los términos del Título V.
- d) Gestionar mantenimientos, reparaciones, inspecciones y entregas del inmueble.
- e) Verificar el historial de arrendamiento.
- f) Adelantar la gestión de cobranza prejurídica y jurídica.
- g) Suministrar al propietario del inmueble la información del candidato a arrendatario que resulte necesaria para que otorgue su aprobación, así como la relativa a la ejecución del contrato de arrendamiento para efectos de seguimiento y rendición de cuentas, limitada en ambos casos a los datos pertinentes para esa finalidad.

ARTÍCULO 10. FINALIDADES RESPECTO DE PROPIETARIOS:

- a) Gestionar los contratos de administración, corretaje o consignación.
- b) Remitir informes, extractos y liquidaciones de cánones, cuotas, pagos y retenciones.
- c) Gestionar autorizaciones especiales sobre los inmuebles.
- d) Publicar y promocionar el inmueble, sin divulgar datos personales del propietario sin su autorización.

ARTÍCULO 11. FINALIDADES RESPECTO DE EMPLEADOS, CANDIDATOS Y CONTRATISTAS:

- a) Adelantar los procesos de selección y verificación de antecedentes.
- b) Gestionar la nómina, la seguridad social, las prestaciones sociales y el bienestar laboral.
- c) Cumplir las obligaciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).

- d) Realizar evaluaciones de desempeño y controlar la asistencia.
- e) Conservar las hojas de vida de los candidatos no seleccionados por un término máximo de doce (12) meses, salvo autorización expresa para un término mayor.

ARTÍCULO 12. FINALIDADES DE MERCADEO: Las siguientes finalidades son opcionales y requieren una autorización separada y voluntaria del Titular. La negativa a otorgarla no impedirá la celebración ni la ejecución de ningún contrato con **LA EMPRESA**:

- a) Remitir ofertas de inmuebles disponibles.
- b) Remitir noticias del sector inmobiliario y comunicaciones comerciales.
- c) Realizar encuestas y campañas publicitarias, incluida la publicidad personalizada en redes sociales y buscadores (tales como Meta y Google) mediante el uso del correo electrónico o del número telefónico del Titular.

ARTÍCULO 13. FINALIDADES DE SEGURIDAD:

- a) Realizar la videovigilancia de las instalaciones y controlar el acceso de visitantes.
- b) Prevenir y verificar actividades sospechosas.
- c) Suministrar grabaciones a las autoridades competentes cuando estas lo requieran.

TÍTULO III. TRATAMIENTOS ESPECIALES

ARTÍCULO 14. DATOS SENSIBLES: **LA EMPRESA** solo tratará datos sensibles cuando el Titular lo autorice de manera expresa, o cuando una norma así lo exija, como ocurre con los datos de salud ocupacional de los trabajadores en el marco del SG-SST. Al solicitar estos datos, **LA EMPRESA** informará al Titular:

- a) Que no está obligado a autorizar el Tratamiento de sus datos sensibles ni a responder preguntas sobre ellos.
- b) Cuáles de los datos solicitados son sensibles y la finalidad específica de su Tratamiento.

Los datos sensibles que **LA EMPRESA** puede tratar son: las imágenes captadas por el sistema de videovigilancia; las fotografías y los datos biométricos utilizados para validar la identidad en la firma electrónica de documentos; la huella dactilar u otros datos biométricos para el control de asistencia, cuando se implemente; y los datos de salud de los trabajadores (exámenes médicos ocupacionales, incapacidades y restricciones). Estos datos se conservan con acceso restringido y no se utilizarán para fines distintos de los informados.

ARTÍCULO 15. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: El Tratamiento de datos de menores de edad será excepcional y procederá únicamente cuando responda a su interés superior y asegure el respeto de sus derechos fundamentales, como en el caso de los beneficiarios de los trabajadores o de los ocupantes de un inmueble arrendado. Se requerirá la autorización de su representante legal y, atendiendo a su madurez, se valorará la opinión del menor.

ARTÍCULO 16. DATOS DE TERCEROS: Quien suministre datos de terceros (referencias personales, familiares, laborales o comerciales, ocupantes o codeudores) declara contar con la autorización de dichas personas para entregarlos a **LA EMPRESA**. Estos datos se

utilizarán exclusivamente para verificar las referencias o vincular al codeudor y, al contactarlos, **LA EMPRESA** les informará el origen de la información, la finalidad del contacto y la existencia de esta Política. El codeudor o deudor solidario deberá otorgar su propia autorización antes de ser consultado ante operadores de información financiera.

ARTÍCULO 17. VIDEOVIGILANCIA: Las instalaciones de **LA EMPRESA** cuentan con un sistema de videovigilancia, señalizado mediante avisos visibles que identifican al Responsable, la finalidad del registro y el lugar donde puede consultarse esta Política. El sistema capta únicamente imagen, sin audio, y almacena clips de corta duración cuando detecta movimiento, en la nube del proveedor del sistema, quien actúa como Encargado. La autorización para la captación de la imagen se entiende otorgada por la conducta inequívoca de quien ingresa a la zona advertida por dichos avisos, razón por la cual, para este Tratamiento, no se exige la autorización separada prevista en el artículo 20.

Las grabaciones se conservarán por un término máximo de noventa (90) días calendario, salvo que se requieran como prueba en una investigación o proceso, caso en el cual se conservarán mientras este se encuentre en curso. No se instalarán cámaras en baños, vestidores ni áreas de descanso.

ARTÍCULO 18. INTELIGENCIA ARTIFICIAL, HERRAMIENTAS AUTOMATIZADAS Y COOKIES: **LA EMPRESA** podrá utilizar asistentes virtuales y herramientas de inteligencia artificial para atender consultas a través de canales digitales, clasificar solicitudes y apoyar la gestión comercial. En su uso, **LA EMPRESA**:

- a) Informará al Titular que está interactuando con un asistente virtual y le permitirá solicitar la atención de una persona.
- b) No adoptará decisiones con efectos jurídicos o significativos sobre el Titular, tales como aprobar o negar un arrendamiento, con base únicamente en un Tratamiento automatizado y sin revisión humana.
- c) Limitará los datos procesados en dichas herramientas a los estrictamente necesarios para la finalidad.
- d) Exigirá a los proveedores tecnológicos garantías contractuales de seguridad y confidencialidad, así como la prohibición de utilizar los datos para fines propios, siguiendo los lineamientos de la Circular Externa 002 de 2024 de la SIC sobre el Tratamiento de datos personales en sistemas de inteligencia artificial.

PARÁGRAFO: El sitio web www.casadolcecasa.com.co utiliza cookies y tecnologías similares. Las cookies técnicas, necesarias para el funcionamiento del sitio, se utilizan sin consentimiento previo. Las cookies analíticas y publicitarias, incluidas las de terceros como redes sociales y buscadores, solo se activan cuando el usuario las acepta en el aviso de cookies del sitio, y podrán ser rechazadas o desactivadas en cualquier momento desde dicho aviso o desde la configuración del navegador.

TÍTULO IV. AUTORIZACIÓN

ARTÍCULO 19. AUTORIZACIÓN PREVIA, EXPRESA E INFORMADA: **LA EMPRESA** solicitará la autorización del Titular a más tardar en el momento de la

recolección de sus datos, y le informará las finalidades del Tratamiento, los derechos que le asisten y los canales para ejercerlos. La autorización podrá obtenerse mediante:

- a) Documento físico firmado.
- b) Formulario electrónico con casilla de aceptación que el Titular deba marcar activamente.
- c) Cláusula independiente incorporada en un contrato.
- d) Consentimiento verbal grabado o registrado en una llamada telefónica.
- e) Conducta inequívoca del Titular que permita concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como el envío voluntario de su hoja de vida para una vacante.

PARÁGRAFO: En ningún caso el silencio del Titular, la ausencia de objeción o la simple continuidad de una relación comercial se entenderán como autorización, de conformidad con el artículo 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

ARTÍCULO 20. FORMA DE OBTENER AUTORIZACIONES ESPECÍFICAS: La autorización para la consulta y el reporte ante operadores de información financiera y crediticia, en los términos del Título V, se obtendrá mediante cláusula o párrafo independiente e identificable, incorporado en el respectivo contrato o en el formato de solicitud, conforme al literal c) del artículo 19. Dicha estipulación indicará de manera expresa la finalidad del Tratamiento, que la consulta y el reporte se realizarán ante operadores de información financiera y crediticia legalmente constituidos, y el carácter positivo y negativo de la información, y será suscrita por el Titular al firmar el documento que la contiene.

La autorización para las finalidades de mercadeo previstas en el artículo 12 y para el Tratamiento de datos sensibles previsto en el artículo 14 se solicitará de forma separada e independiente de la aceptación del contrato, mediante casilla o cláusula opcional diferenciada, que podrá incorporarse en el mismo contrato o formato de solicitud. La negativa del Titular a otorgarlas no impedirá la celebración ni la ejecución de ningún contrato con **LA EMPRESA**.

ARTÍCULO 21. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN: De conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requerirá autorización cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; de datos de naturaleza pública; de casos de urgencia médica o sanitaria; del Tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; o de datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

ARTÍCULO 22. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN: **LA EMPRESA** conservará prueba de cada autorización otorgada durante el tiempo en que trate los datos del Titular, y la entregará a este cuando la solicite.

TÍTULO V. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CENTRALES DE RIESGO

ARTÍCULO 23. CONSULTA Y REPORTE: Con la autorización previa, expresa y específica del Titular, **LA EMPRESA** podrá consultar, solicitar, reportar, procesar y divulgar ante operadores de información financiera y crediticia la información relativa al

nacimiento, ejecución y extinción de las obligaciones derivadas de los contratos de arrendamiento y de los demás contratos celebrados con **LA EMPRESA**.

ARTÍCULO 24. COMUNICACIÓN PREVIA AL REPORTE NEGATIVO: Antes de reportar información negativa, **LA EMPRESA** remitirá al Titular una comunicación previa, con una antelación no inferior a veinte (20) días calendario, a la última dirección física, correo electrónico o canal registrado, con el fin de que pueda pagar la obligación o controvertir la información, conforme al artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, modificado por la Ley 2157 de 2021.

PARÁGRAFO PRIMERO: Para obligaciones iguales o inferiores al quince por ciento (15 %) de un salario mínimo mensual legal vigente, se remitirán al menos dos (2) comunicaciones en días distintos, y el reporte solo procederá una vez transcurridos veinte (20) días calendario desde la última de ellas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Si se omite la comunicación previa, el reporte negativo será retirado de inmediato.

ARTÍCULO 25. PERMANENCIA Y ACTUALIZACIÓN: La información negativa permanecerá ante los operadores por el término previsto en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por la Ley 2157 de 2021. Una vez el Titular pague la obligación, **LA EMPRESA** actualizará el reporte en el término legal. Las peticiones y reclamos sobre esta información se tramitarán conforme al artículo 16 de la Ley 1266 de 2008; si no se resuelven dentro del término legal, se entenderán aceptados en los términos de dicha ley.

TÍTULO VI. DERECHOS DE LOS TITULARES

ARTÍCULO 26. DERECHOS: De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, incluidos los datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos.
- d) Presentar quejas ante la SIC, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante **LA EMPRESA**.
- e) Revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento, salvo cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta Política.

ARTÍCULO 27. LEGITIMACIÓN: Los derechos podrán ser ejercidos por el Titular, previa acreditación de su identidad; por sus causahabientes, previa acreditación de dicha calidad; por su representante o apoderado, previa acreditación de la representación o del apoderamiento; y por estipulación a favor de otro o para otro.

TÍTULO VII. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS

ARTÍCULO 28. CONSULTAS: Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlas dentro de dicho término, se informará al interesado el motivo de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 29. RECLAMOS: El Titular que considere que sus datos deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que advierta el presunto incumplimiento de esta Política, podrá presentar un reclamo a través de los canales previstos en el artículo 5, el cual deberá contener:

- a) La identificación del Titular.
- b) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- c) La dirección física o electrónica de notificación.
- d) Los documentos que se quieran hacer valer.

El reclamo se tramitará conforme a las siguientes reglas:

1. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. Si **LA EMPRESA** no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de ello al interesado.
3. Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, la cual se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
4. 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 atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado el motivo de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 30. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD: El Titular solo podrá elevar queja ante la SIC una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **LA EMPRESA**, conforme al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

TÍTULO VIII. DEBERES, SEGURIDAD E INCIDENTES

ARTÍCULO 31. DEBERES DEL RESPONSABLE: Sin perjuicio de los demás deberes previstos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, **LA EMPRESA** se obliga a:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular.

- c) Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- 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 suministrada a los Encargados sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y actualizarla o rectificarla cuando corresponda.
- f) Exigir al Encargado el respeto de las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- g) Tramitar las consultas y reclamos en los términos de la presente Política.
- h) Informar a la SIC sobre los incidentes de seguridad y los riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- i) Inscribir sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos cuando se encuentre legalmente obligada a ello.
- j) Capacitar a sus colaboradores en materia de protección de datos personales.

ARTÍCULO 32. MEDIDAS DE SEGURIDAD: LA EMPRESA aplica medidas técnicas, humanas y administrativas proporcionales a la naturaleza de los datos y a los riesgos del Tratamiento, entre ellas:

- a) Acceso a las bases de datos mediante usuario y contraseña personales, con permisos asignados según el cargo.
- b) Cláusulas de confidencialidad en los contratos laborales, de prestación de servicios y con proveedores.
- c) Copias de respaldo periódicas de la información.
- d) Archivo físico bajo llave y con acceso restringido.
- e) Retiro inmediato de los accesos cuando un colaborador termina su vínculo con **LA EMPRESA**.
- f) Reglas de uso para los teléfonos celulares y equipos personales que contengan información de **LA EMPRESA**: bloqueo con clave, prohibición de descargar bases de datos completas y eliminación de la información al terminar el vínculo.

ARTÍCULO 33. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD: Ante un incidente de seguridad, **LA EMPRESA** adoptará las medidas de contención necesarias, evaluará su impacto, informará a los Titulares afectados cuando el incidente pueda generarles un riesgo, y lo reportará a la SIC dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección, a través del Registro Nacional de Bases de Datos o, si no se encuentra obligada a inscribirse en él, por el aplicativo que la SIC disponga para tal fin. Cada incidente y las acciones adoptadas quedarán documentados en un registro interno.

TÍTULO IX. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

ARTÍCULO 34. TRANSMISIÓN A ENCARGADOS: LA EMPRESA podrá transmitir datos personales a Encargados, dentro o fuera del territorio nacional, para que los traten por su cuenta y exclusivamente para las finalidades de esta Política. Entre ellos se encuentran:

- a) Proveedores de correo y almacenamiento en la nube, software de gestión inmobiliaria, CRM, firma electrónica, contabilidad y el software propio de **LA EMPRESA**.
- b) Proveedores de mensajería, correo electrónico y asistentes virtuales o de inteligencia artificial.
- c) Agencias o profesionales de mercadeo y proveedores de publicidad y analítica digital.
- d) Contadores, revisores, asesores jurídicos y empresas de cobranza.
- e) Proveedores de mantenimiento y reparación de inmuebles, únicamente con los datos de contacto necesarios.

Toda transmisión estará respaldada por un contrato de transmisión de datos personales o por las condiciones de tratamiento de datos aceptadas con el proveedor, que obliguen al Encargado a tratar los datos únicamente por cuenta de **LA EMPRESA**, a guardar confidencialidad y a aplicar medidas de seguridad.

ARTÍCULO 35. TRANSFERENCIA A OTROS RESPONSABLES: LA EMPRESA solo transferirá datos a terceros que actúen como Responsables independientes, con autorización del Titular o cuando la ley lo permita. Entre ellos se encuentran: las compañías afianzadoras y aseguradoras de arrendamiento que realizan el estudio de arrendatarios y codeudores (actualmente El Libertador, AFFI y Seguros Mundial, y las demás que se vinculen e informen en el sitio web); los operadores de información financiera; los portales inmobiliarios en los que se publican los inmuebles; los propietarios de los inmuebles administrados, respecto de los candidatos a arrendatarios y de los arrendatarios, limitada a la información necesaria para la aprobación del candidato, el seguimiento del contrato y la rendición de cuentas; y las autoridades públicas o judiciales que lo requieran.

ARTÍCULO 36. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES: Algunos proveedores tecnológicos de **LA EMPRESA**, tales como los servicios de correo, nube, mensajería y publicidad digital, almacenan datos en servidores ubicados fuera de Colombia, principalmente en los Estados Unidos de América. Cuando los datos se envíen a países que, según la SIC, no ofrezcan un nivel adecuado de protección, **LA EMPRESA** solo lo hará en los casos previstos en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, tales como la autorización expresa del Titular o la ejecución de un contrato celebrado con este, y adoptará garantías contractuales, para lo cual podrá utilizar las cláusulas contractuales modelo aprobadas por la SIC mediante la Circular Externa 003 de 2025.

TÍTULO X. CONSERVACIÓN, CONTACTOS COMERCIALES Y COBRANZA

ARTÍCULO 37. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS Y TÉRMINOS DE CONSERVACIÓN: Los datos personales se conservarán mientras resulten necesarios para la finalidad que justificó su recolección y, posteriormente, durante el término que exijan las normas aplicables. Cumplidos dichos términos, serán suprimidos o anonimizados de forma segura, conforme a la siguiente tabla:

Información	Término de conservación
Libros, papeles y soportes contables y tributarios	Diez (10) años desde el último asiento, documento o comprobante (artículo 28 de la Ley 962 de 2005).
Contratos de arrendamiento, administración, corretaje y compraventa	Vigencia del contrato y diez (10) años más desde su terminación (artículo 2536 del Código Civil).
Historias laborales y de seguridad social	El término que exijan las normas laborales y de seguridad social.
Registros del SG-SST	Veinte (20) años desde el retiro del trabajador, para los registros señalados en el artículo 2.2.4.6.13 del Decreto 1072 de 2015.
Hojas de vida de candidatos no seleccionados	Doce (12) meses, salvo autorización para un término mayor.
Estudios de arrendamiento de solicitudes no aprobadas	Doce (12) meses.
Clientes potenciales sin relación contractual	Dos (2) años desde el último contacto, o hasta que el Titular revoque la autorización.
Grabaciones de videovigilancia	Noventa (90) días calendario, salvo que se requieran como prueba.

ARTÍCULO 38. CONTACTOS COMERCIALES Y DE COBRANZA: En cumplimiento de la Ley 2300 de 2023, **LA EMPRESA** solo contactará a los Titulares con fines comerciales o de cobranza:

- A través de los canales que el Titular haya autorizado expresamente.
- De lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 7:00 p.m., y los sábados, de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.; nunca los domingos ni los días festivos.
- No más de una vez al día y, una vez establecido el contacto, sin utilizar varios canales distintos dentro de la misma semana.
- Sin contactar a familiares, referencias ni terceros para gestionar el cobro, salvo al codeudor o deudor solidario, quien será contactado en las mismas condiciones que el deudor, y sin realizar visitas de cobranza al domicilio o al lugar de trabajo, salvo en los casos que la ley permita.

PARÁGRAFO: Ningún contrato se condicionará a la aceptación de publicidad. El Titular podrá solicitar en cualquier momento, sin costo alguno, que se suspenda el envío de publicidad, a través de los canales previstos en el artículo 5 o del mecanismo de baja incluido en cada mensaje.

TÍTULO XI. PUBLICACIÓN, MODIFICACIONES Y VIGENCIA

ARTÍCULO 39. PUBLICACIÓN: La presente Política se encuentra disponible en el sitio web www.casadolcecasa.com.co, en las instalaciones de **LA EMPRESA** y mediante

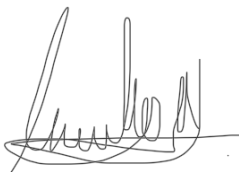
solicitud al correo info@casadolcecasa.com.co. Los formatos de autorización y el Aviso de Privacidad remiten a ella.

ARTÍCULO 40. MODIFICACIONES: Cualquier cambio sustancial de la presente Política, en especial respecto de la identificación del Responsable o de las finalidades del Tratamiento, será comunicado a los Titulares antes de su implementación, a través del sitio web y de los canales de contacto registrados. Cuando el cambio afecte las finalidades autorizadas, se solicitará una nueva autorización.

ARTÍCULO 41. VIGENCIA: La presente Política, versión 2.0, fue aprobada por la Representante Legal y rige a partir de su publicación, el catorce (14) de octubre de dos mil veintiséis (2026). Sustituye en su totalidad la versión 1.0 del veinte (20) de noviembre de dos mil veinticinco (2025) y permanecerá vigente mientras **LA EMPRESA** realice Tratamiento de datos personales. Las bases de datos estarán vigentes por los términos indicados en el artículo 37.

ARTÍCULO 42. RÉGIMEN DE TRANSICIÓN: Las autorizaciones expresas otorgadas bajo la versión 1.0 conservan su validez para las finalidades entonces informadas. Cuando no exista prueba de una autorización expresa, **LA EMPRESA** la solicitará al Titular a través de los canales de contacto registrados y, mientras no la obtenga, no utilizará dichos datos con finalidades de mercadeo. Las finalidades nuevas incorporadas en esta versión requieren una nueva autorización. La entrada en vigencia de esta versión se comunicará a los Titulares conforme al artículo 40.

Para constancia, se firma en Medellín – Antioquia, a los catorce (14) días del mes de octubre de dos mil veintiséis (2026).



FIRMA: _____

CASA DOLCE CASA S.A.S.

NIT 901.995.911-2

Leidy Katterine Mosquera Arboleda

Representante Legal

CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Aprobó
2.0	14 de octubre de 2026	Actualización integral: autorización expresa sin aceptación tácita, área responsable, términos de conservación, centrales de riesgo, videovigilancia, inteligencia artificial, transferencias internacionales, Ley 2300 de 2023, cookies y régimen de transición; forma de obtener la autorización de consulta y reporte ante operadores de información financiera, y suministro de información al propietario del inmueble.	Representante Legal
1.0	20 de noviembre de 2025	Primera versión oficial.	Representante Legal

CDC-POL-DAT-01 · v2.0